UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Procesos de las operaciones aduaneras y Satisfacción del cliente en la Empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Karla Amelia Guevara Carbajal (ORCID: 0000-0002-6033-3902)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Carmen, eres una gran jefa, amiga, mentora y una persona muy especial para mí, por apoyarme, guiarme y demostrarme las fortalezas que tanto posees y yo tanto admiro.

Agradecimiento

A Dios, el cual guía mi camino día a día, a mis padres y hermanas por apoyarme a seguir adelante.

Página del Jurado

Declaratoria De Autenticidad

Yo, Karla Amelia Guevara Carbajal identificado con el DNI N° 45610222, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales, con el proyecto de investigación titulado "Procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019".

Declaro bajo juramento que:

1. El Desarrollo de Proyecto de investigación es de mi autoría.

2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.

3. El proyecto de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.

4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el proyecto de investigación se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún proyecto de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Callao, 12 de Diciembre del 2019.

Karla Amelia Guevara Carbajal

DNI N° 45610222

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1.Tipo y Diseño de investigación	15
2.2.Operacionalizacion de variables	16
2.3.Población, muestra y muestreo	19
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5.Procedimiento	23
2.6.Métodos de análisis de datos	23
2.7.Aspectos éticos.	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENTACIONES	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	55
Anexo 1 Instrumentos	56
Anexo 2 Consentimiento por la institución	60
Anexo 3 Validación de los instrumentos	61
Anexo 4 Matriz de consistencia	67
Anexo 5 Base de datos	73
Anexo 6 Imprpant de resultados	75
Anexo 7 Imprpant del turnitin	78
Anexo 8 Acta de originalidad	79

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa UCL Aduanas SAC, teniendo como objetivo general determinar la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, un tipo de estudio aplicada, con diseño No experimental- Transversal, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 24 clientes de la empresa, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación Spearman.

Los resultados arrojan que el 91.7% de los clientes de la empresa UCL Aduanas SAC perciben que los procesos de operaciones aduaneras es alto y el 8.3% muy alto. Mientras que, el 87.5 % de los clientes de UCL Aduanas SAC se encuentran satisfechos con el servicio brindado y el 12.5% muy satisfecho. Igualmente, se demostró que existe una relación entre los procesos de operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula y se aceptó la Hipótesis Alterna concluyendo así que los procesos de las operaciones aduaneras se relacionan significativamente de forma positiva alta (Rho=0.798) con la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Procesos operaciones aduaneras , satisfacción cliente

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the company UCL Aduanas SAC, with the general objective of determining the relationship between the processes of customs operations and customer satisfaction in the company UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

This investigation has a quantitative approach, a type of study applied, with a no-experimental-Transversal design, of a correlational level. The sample consisted of 24 clients of the company, to which two Likert scale questionnaires were applied. Descriptive statistics were used and the Spearman correlation coefficient was used for hypothesis testing.

The results show that 91.7% of the clients of the UCL Aduanas SAC company perceive that the customs operations processes are high and 8.3% very high. Meanwhile, 87.5% of UCL Aduanas SAC customers are satisfied with the service provided and 12.5% very satisfied. Likewise, it was demonstrated that there is a relationship between the processes of customs operations and customer satisfaction in the company UCL Aduanas SAC. According to the results obtained ($p = 0.000 < 0.05$), the Null Hypothesis was rejected and the Alternate Hypothesis was accepted, concluding that the customs operations processes are significantly positively related (Rho = 0.798) with customer satisfaction.

Keywords: Customs operations processes ,customer satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Las operaciones aduaneras es el conjunto de normas jurídicas, acciones, trámites y formalidades orientadas a mejorar las limitaciones de libre tránsito comercial de los bienes y servicios, aplicadas por medio del estado nacional en facultad de autoridad, por lo cual se realiza una importación, exportación o tránsito de mercancías cumpliendo con diversos requisitos establecidos en las normas vigentes motivo de negociaciones en el comercio internacional.

La importancia principal es realizar el desarrollo de nacionalizar las mercaderías materia de operaciones aduaneras de negocio intencional ejecutando la tramitación establecida en la Ley General de Aduana, su Reglamento y demás normativas jurídicas.

Considerando el alcance que sirve optimizar los procesos aduaneros, la oficina pública del Perú "Aduana" desde 10 del mes agosto del 2019 puso en marcha un nuevo soporte el cual optimizara las importaciones de mercancías a nivel nacional y evidenciara una importante reducción de tiempo y coste de las operaciones aduaneras. Asimismo este mecanismo disminuirá un 90% los tiempos de proceso de envíos de la información que transmite el despachador de aduana para la numeración de las declaraciones, por medio del Sistema Electrónico de Intercambio de Documentos Aduaneros.

Sobre los procesos de las operaciones aduaneras existen estudios realizados por: Asuaje (2002), Inafe (2008), Rivas (2002)

Con respecto a la satisfacción del cliente es una evaluación tanto de los bienes o servicios proporcionados por las organizaciones, que realizan o sobrepasan aquellas expectativas del consumidor.

También podemos definirlo como el resultado de comparación que de forma necesaria se efectúa a través de las expectativas previas del consumidor puesta en los servicios y procesos de la empresa, con relación al valor percibido.

La importancia de conseguir clientes satisfechos es indicador para conocer si los consumidores efectuaran otra compra, ayuda la fidelización de clientes, incrementa la referencias de la empresa con otros de forma positiva y genera aumento de clientes, al medir

y darle constante alcance a la satisfacción del cliente, contaremos con la facultad de llevar a cabo nuevos procedimientos para aumentar la calidad del servicio brindado.

Generalmente las organizaciones admiten que la satisfacción del cliente sirve como uno de sus activos más fundamentales y que comprende un impacto inmediato en su cuenta de resultados. Por tal motivo, el proceso de medir la "experiencia del cliente" y cómo usar dicho informe para la toma de una determinación siendo uno de los desafíos principales que enfrenta las empresas.

Sobre la satisfacción del cliente existen estudios realizados por: Kotler y Armstrong (2003), Mejías y Manrique (2011), Zeithaml, Parasuraman y Berry (2008), Gosso (2008)

La organización se inició en 1994, con la razón social Universo SAC y hoy convertida en UCL Aduanas SAC, tienen como compromiso generar valor a sus clientes el cual considera socios estratégicos, brinda servicio de Agenciamiento Aduanero para la ejecución de procedimientos de Importaciones y Exportaciones y demás regímenes dentro de los mejores estándares de calidad de servicio, seguridad, confidencialidad y eficiencia, respaldados por sistemas de gestión ISO9001, 14001, 18001 Y BASC, gestionando los procedimientos de despacho por mercancías del momento de recibir todos los documentos correctos hasta poder obtener levante autorizado por medio de la autoridad aduanera, actualmente UCL Aduanas SAC tiene como principal objetivo realizar todo el proceso operativo de los despachos gestionando soluciones personalizadas en la cadena de suministro.

Con respecto a la empresa se manifiestan los siguientes problemas: apreciamos un nivel de insatisfacción de los clientes recibiendo constantes reclamos, quejas y llamadas telefónicas manifestando demoras en las nacionalizaciones de mercaderías, como consecuencia de un inadecuado desarrollo de toda aquella operación aduanera donde implica las acciones de trámites y formalidades. Asimismo debemos considerar verificar que las operaciones aduaneras que brinda la empresa es un elemento muy considerable para obtener como resultado clientes totalmente satisfechos.

En este aspecto, el presente estudio de investigación busca definir cómo los procesos de las operaciones aduaneras están relacionada con la satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Por lo tanto, tenemos en cuenta estudios realizados a nivel internacional y Nacional:

Rivera (2019), planteo el objetivo general: Evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador.
Con un diseño investigación no experimental transversal, un enfoque cuantitativo, descriptivo. La muestra de estudio establecida de 180 clientess exportadores (directos y consolidadores de carga). El instrumento utilizado fueron cuestionarios. El investigador concluyo: calidad de servicio predomina con relación a satisfacción del cliente exportador de la organización Greenandes

Ponce (2016), planteo el objetivo general: Desarrollar un Sistema de Gestión y Control, previo y aleatorio, que optimice los tiempos de permanencia de las mercancías importadas en las zonas primarias aduaneras.
Esta investigación muestra diseño de investigación exploratoria, descriptiva, documental y enfoque cuantitativo. La muestra de estudio estuvo establecido de 165 agentes aduaneros. El instrumento utilizado fueron encuestas. El investigador concluyo que se manifiestan efectividad en herramientaa tecnica y tecnológicas que no han sido ejecutadas y pueden mejorar el plazo de nacionalizar, que demoran de 2 a 5 días.

Santamaría (2016), planteo el objetivo general: Identificar y analizar los aspectos que impactan en la satisfacción de los clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia, frente a la calidad del servicio posventa, mediante la aplicación de un estudio de caso a partir de la implementación del modelo SERVPERF.
Este estudio presenta un diseño de investigación correlacional, un enfoque mixto cuantitativo - cualitativo. La muestra estuvo establecido de 139 clientes por los concesionarios Chevrolet Continautos y Centro Diésel. El instrumento utilizado fueron encuestas y entrevistas. El investigador concluyo que comprobaron causas que influencian en la satisfacción al cliente del concesionario.

Cordova (2018), planteo el objetivo general: determinar cómo Los Procesos de las Operaciones Aduaneras influyen en la Fidelización de los Clientes en la agencia de aduanas Asiaduanas S.A. Callao, 2018.

Con un diseño de investigación no experimental de corte transversal correlacional, un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo establecido de 32 clientess de la agencia de aduana Asiaduanas SA. El instrumento utilizado fueron cuestionarios. El investigador concluyo que las operaciones aduaneras se relacionan con la fidelización de los clientes.

Jara (2018), planteo el objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio con la satisfacción en los clientes de la empresa Tecnología Panificadora S.A.C., Ate, 2018.

Con un diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. La muestra estuvo establecido de 48 clientes. El instrumento utilizado fueron cuestionarios. El investigador concluyo que existe relación afirmando si realizan mejores calidad de servicio mejor es la satisfacción al cliente.

Niño (2018) planteo el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una agencia del Banco de Crédito del Perú, callao 2018.

Con un diseño de investigación no experimental de corte transversal correlacional, enfoque cuantitativo. La muestra estuvo establecido de 306 clientes que asistieron a la empresa dentro del mes junio/2018. El instrumento utilizado fueron cuestionarios. El investigador concluyo la calidad de servicio existe relación significativamente en forma positiva Rh: 0.8.26 con la satisfacción del cliente.

Procesos de las Operaciones Aduaneras

Según Rivas (2002) define, que es administraciones publicas encomendadas a establecer y emplear el régimen legal al tránsito de mercancías. También es pieza esencial de todo el conjunto nombrado gestión Aduanera (p. 15).

Asimismo Asuaje (2002) indica, las operaciones aduaneras son acciones jurídicas destinadas a mejorar los obstáculos del libre tránsito comercial de bienes, aplicadas por el Estado en faculta de autoridad (p.19).

Además, Inafe (2008) menciona, que las operaciones aduaneras son actos legales ejecutados voluntariamente, el cual las mercancías terminan sujetas al mando de la autoridad aduanera (p.22).

Con relación a las definiciones mencionadas líneas arriba, los autores coinciden en que las operaciones aduaneras es un conjunto de trámites y formalidades el cual deben efectuarse a los bienes determinados al ejercicio comercial que se introducen o embarcan de un país con el fin de realizar la ejecución de la legislación pertinente sujetas a un régimen importación, exportación o tránsito de mercancías procedente del intercambio comercial.

En cuanto, aquellas interpretaciones mencionadas, encontramos los siguientes principales procesos de operaciones:

Importación:
Según Leiva (2004) define, que constituye el ingreso de mercancía procedente del extranjero para mantenerse en territorio nacional, sometido al pago de impuestos y demás obligaciones de importación y realizando formalidades para el despacho (p.218).

Asimismo, Asuaje (2002) indica, que es un acto jurídico por medio del cual las mercancías provenientes del exterior obtienen nacionalidad del país debido a que van destinadas de carácter definitivo, en tal sentido son objeto de importación mercancías extranjeras el cual se destinaran para el uso o consumo en territorio del país de destino (p.20).

Además, Ley General de Aduanas DL N° 1053 (2008), precisa: Ordenación aduanera puesto que accede introducir bienes comerciales al país después del abono de impuestos y demás carga tributaria aplicables, ejecución de todos los requisitos y deberes aduaneros. Una vez obtenido levante autorizado las cargas son consideradas nacionalizadas. (art.49).

Es decir, importación es el régimen aduanero de mercancía proveniente del extranjero con la finalidad para la utilización o consumo, el cual ingresan a la circunscripción nacional previo pago de impuestos y cumpliendo las obligaciones de normas vigentes del país.

Exportación:

Según Asuaje (2002) define, que es el acto jurídico en la cual mercaderías nacionales o nacionalizadas son embarcadas del país asía otro destino aduanero, de manera definitiva sin previo pago de tributos (p.21).

Asimismo Castro (2008) indica, es sencillamente el embarque de productos o servicios de determinados países asía otros países, cruzando los distintos límites o mares que separan los países (p.109).

Además, Ley General de Aduanas DL N° 1053 (2008), precisa: Ordenación aduanera puesto que accede la salida de bienes comerciales nacionales o nacionalizadas del país por lo tanto son de consumo absoluto en el extranjero. Asimismo no corresponde el pago de tributos (art.60).

Es decir, son aquellos envíos de productos o servicios al exterior, regulados a través de ordenaciones legales con fines comerciales sin pagos de tributos, efectuándose por diferentes vías de transporte

Transito Aduanero:

Según Coll (2016) indica que es el tráfico de mercancías por una circunspección fiscal aduanera, el cual es un régimen suspendido de la deuda tributaria, pueden ser mercancías que tienen como finalidad a una aduana donde concretar el despacho también corresponde al traslado de lugar de una mercancía desde zonas franca a otras o traslado de recinto aduanero. (p.132).

Asimismo Cabello (2019) menciona, permiten que las mercancías comunitarias circulen de un lugar a otro de la potestad aduanera de la comunidad transitando por un país

tercero, también aplica a mercancías originarias de terceros países el cual pueden circular de una aduana de ingreso a otra de destino (p.131).

Además, La Ley General de Aduanas DL N° 1053 (2008), precisa: Ordenación aduanera puesto que accede aquellas mercancías procedentes del extranjero que no han sido destinadas puedan ser trasladadas bajo supervisión aduanera, dentro de la nación, de una frontera a otra, exonerado de cancelar tributos u otros impuestos aplicables a las importaciones con el requisito de presentar garantía y ejecutando los requisitos y estipulaciones según reglamento (art.92).

Es decir, transito aduanero es el régimen por medio del cual las mercaderías son trasladadas bajo observación aduanera, desde una aduana de origen hasta una aduana de destino de igual operación en el recorrido en la cual cruzan una o varios límites.

Tramites de los Procesos de las Operaciones Aduaneras

Son aquellas el cual son realizadas para ejecutar con todo procedimiento de nacionalizar mercaderías asunto de operaciones del negocio internacional y se encuentran realizadas mediante entidades privadas acreditadas como Agencia de Aduana encargados de realizar los trámites requeridos por medio de autoridad aduanera cumpliendo con lo que estable la norma vigente para las Importaciones, Exportaciones y Transito.

Según Armestar y Machuca (2008) mencionan, que las Agencias de Aduanas tienen como principal servicio brindar las gestiones de operaciones aduaneras a los clientes de manera que tienen la finalidad de agilizar y optimar los procesos de entrada y salida de mercaderías. (p.6).

Asimismo, Armestar y Machuca (2008) mencionan, que en las Agencias de Aduanas para que tengan la facultad de efectuar y cumplir favorablemente esta labor tienen la responsabilidad de seguir los siguientes pasos establecidos en el negocio: (p.6).

Ejecutar una indagación y estudio de la mercadería materia de importación y exportación por medio de documentación de negociación, fichas técnicas, etc.

Verificar y declarar el valor de mercancías según las técnicas de valoración establecidas Organización Mundial Del Comercio (OMC).
Determinar el código arancelario de las mercancías bajo la Nomenclatura del Sistema. Armonizado aprobado por Organización Mundial de Aduanas (OMA).
Verificar las preferencias arancelarias, liquidar los tributos y derechos arancelarios correctamente.
Transmitir a través de procedimientos de sistemas, la información de mercaderías declaradas en la Declaración de Aduanera de Mercancía.
Según canal de control tramitar el despacho.
Según lo establecido por Sunat, archivar los documentos del despacho.

Dimensiones de Proceso de las operaciones aduaneras:
En esta investigación se tomara en cuentas las dimensiones fundadas por Armestar y Machuca (2008, p.7).

Cotización de orden de servicio: Consiste cuando el Cliente quien requiere los servicios de agenciamiento solicitara realizar una estimación aproximada de todos costos que incurrida el despacho, considerando los siguientes indicadores: la información de mercancías, restricciones y prohibiciones, cálculo de derechos y tributos y apertura de la orden.

Creación de orden de servicio: Una vez aprobada la cotización por el cliente, crear una orden de servicio para la realización de todos los procesos de despacho considerando los siguientes indicadores: revisión de documentos, conformidad o rechazo de la documentación y verificar la autorización según mercancía.

Valoración de mercancías: Consiste en el proceso de determinar, Verificar y declarar el valor de mercancías según las técnicas de valoración establecidas Organización Mundial Del Comercio (OMC), considerando los siguientes indicadores: métodos de valoración, valor en aduanas.

Clasificación de mercancías: Establecer la partida arancelaria de las mercancías a declarar verificando si existe alguna restricción, beneficio o preferencia arancelaria que pudieran ser

aplicables a favor del cliente, considerando los siguientes indicadores: código arancelario, autorizaciones, preferencias y beneficios.

Liquidación de derechos arancelarios y tributos: Una vez contemos con la determinación de partida arancelaria y valoración de mercancías procedemos a determinar impuestos arancelarios y demás para ser cancelados o garantizados frente aduana por los despachos de las mercancías de los compradores, considerando los siguientes indicadores: determinación de los tributos a cancelar, liquidación de tributos, generación de liquidación de tributos.

Numeración de DUA: Por medios electrónicos enviamos la Dua con la información correcta y requerida de la mercancía para la obtener de conformidad y numeración por parte de aduana considerando los siguientes indicadores: pago de tributo, asignación de canal de control, obtención del levante.
Tramitación de despacho aduanero: Es decir realizar todas las formalidades que requiera el ingreso o salida de mercancías para obtener el levante autorizado por parte de aduanas y proceder con el retiro o embarque de mercancía considerando los siguientes indicadores: Tramitación de visto bueno, retiro o embarque de mercancía, entrega de despacho.

Archivo de despacho: Esto es conservar todos los documentos relevantes y correspondientes al despacho realizado por la agencia según procedimiento aduanero por un plazo de 5años, considerando los siguientes indicadores: ordenamiento de documentos, archivo de documentos, actualización de archivo.

Satisfacción del cliente

Según Asociación Española para la Calidad (2003) menciona, Satisfacción va de primera mano de los resultados del servicio que recibe todo comprador también está en ejercicio de las expectativas, efecto conseguido y experiencia de las organizaciones (p.12).

Asimismo, Gosso (2008) define, satisfacción al cliente entendemos por una situación de experimentar emoción el cual es la consecuencia de comparar entre la expectativa del comprador y el servicio brindado por la compañía (p.77).

Además, Kotler y Keller (2012) indica, satisfacción aquella agrupación de sentimientos de agrado o decepción el cual genera en un individuo resultado de relacionar el valor percibido a través del uso de un bien contra la expectativa el cual tienen (p.128).

Con relación a las definiciones mencionadas líneas arriba, los autores coinciden en que la satisfacción del cliente interpreta la valoración de los consumidores respecto a una experiencia de consumo, de satisfacción con los servicios brindados estableciendo una actitud sobre calidad de servicio percibido, asimismo cuando contamos con clientes satisfechos por los servicios ofrecidos obtenemos más beneficios y recomendaciones como empresa.

Modelos para analizar la satisfacción del cliente

Modelo Barómetro sueco de la satisfacción del cliente (SCSB), Este modelo fue creado en 1989 por Claes Fornell y colegas de la Universidad de Michigan cooperando con Suecia a construir la primera medida nacional (Swedish Customer Satisfaction Barometer SCSB), fue desarrollado con la intensión de evaluar el índice de satisfacción al cliente en empresas e industria en general así pues efectuar semejanza apropiadas de satisfacción del cliente a través de compañías y sectores. La información del índice establecido es recolectada cada año a clientes de las compañías respondiendo una encuesta el cual es realizada vía telefónica con duración de 8minutos, contando con cuatro dimensiones: Expectativas del cliente, Percepción del desempeño, Quejas del cliente, Fidelidad del cliente.

Modelo Índice americano de satisfacción del cliente (ACSI), Este modelo fue creado en Estados Unidos en 1994, por Claes Fornell y colegas de la Universidad de Michigan, es una medida exclusiva de satisfacción del cliente entre industrias en EEUU con las siglas en ingles American Customer Satisfaction Index (ACSI), se realizó en base al modelos SCSB, esta medida se basa en evaluar a los compradores acerca de calidad de productos y servicio obtenidos en EEUU y elaborados de compañías locales y extranjeras con considerables contribución de plaza en EEUU. El modelo es similar al SCSB contando con 5 dimensiones: Expectativas del cliente, Calidad percibida, Valor percibido, Fidelidad del cliente, Quejas del cliente.

Modelo Índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI), Este modelo fue realizado en 1999, participando doce países europeos, el objetivo principal fue proveer a países y compañías europeas un índice similar al modelo ACSI, la diferencia del modelo es que no estima que la satisfacción posea un efecto en la queja, el mencionado modelo desarrolla la captura, registro y seguimientos de reclamos y quejas efectuados por compradores permitiendo así determinar lo deficiencia del servicio por parte de la empresa, contando con 4 dimensiones: Expectativa, valor percibido, lealtad y calidad percibida.

Modelo de Mejías Y Manrique (2011), Este modelo de medición de la satisfacción del cliente tomaron en cuenta una recopilación de los modelos teóricos de medición en general el cual fueron adecuadas al marco de análisis, obteniendo así un instrumento exacto con un inicio de partida para el estudio contando con 5 dimensiones: Calidad funcional percibida, Calidad tecnica percibida, Valor percibido, Confianza y Expectativa (p.45).

Con relación a las definiciones mencionadas, los autores coinciden en que el agrado de un comprador es un aspecto primordial por lo cual pueden calcular el cumplimiento de expectativas formada por el cliente sobre los bienes o servicios el cual recibe.

Por tal motivo los modelos tienen como objetivo que el vendedor identifique cuales son las cualidades valorados por los clientes y ofrecer bienes o prestaciones de acuerdo a dicha valoración, estudiando primordialmente la relación de expectativas del individuo de esta manera también su satisfacción.

Dimensiones de la Satisfacción del cliente:

Para este estudio se tomara en cuentas las dimensiones fundadas por Mejias y Manrique (2011, p.44)

Calidad funcional percibida: es la referencia o juicio que realiza el consumidor sobre la forma en el cual se brinda el servicio, teniendo en consideración los indicadores: eficiencia para solucionar quejas y reclamos, dominio en la realización de sus servicios, seguridad.

Calidad tecnica percibida: el comprador valora las características del servicio, el resultado de lo que recibe, teniendo en consideración los indicadores: mejoras en el servicio rapidez y eficacia.

Valor percibido: el cliente percibe la calidad y precio del servicio brindado en base a información que cuenta sobre el producto o servicio, teniendo en consideración los indicadores: amabilidad con el cliente compromiso e identidad

Confianza: seguridad que el comprador tiene con los beneficios de un producto o servicio del rendimiento de satisfacción, teniendo en consideración los indicadores: calidad de información.

Expectativa: son las circunstancias que espera el cliente con el bien o prestación con anterioridad a realizar la adquisición o consumo, teniendo en consideración los indicadores: adecuación del servicio según las necesidades del cliente, conocimiento y profesionalismo.

Problema General

¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC Callao, 2019?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Calidad Funcional percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019?

¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Calidad Tecnica percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019?

¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y el valor Percibido en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019?

¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y la confianza en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019?

¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Expectativa en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019?

Justificación Teórica, esta investigación asume las teorías actualizadas acerca los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente, asimismo estas permitieron redactar el marco teórico y metodológico así como el diseño de instrumentos de investigación.

Justificación Práctica, esta investigación busca resolver los problemas de los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente.

Justificación Metodológica, en esta investigación se proponen dos cuestionarios para medir los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente, asimismo podrán ser utilizadas por estudiantes, profesores, investigadores, que buscan utilizar las variables en sus estudios.

Objetivo General

Determinar la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Objetivos Específicos

Establecer la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y la calidad Funcional percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Establecer la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y la calidad Tecnica percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Establecer la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y el Valor Percibido en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Establecer la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Confianza en la empresa UCL aduanas SAC, Callao 2019.

Establecer la relación entre los procesos de las operaciones Aduaneras y la Expectativa en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Hipótesis General

Hi: Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la calidad Funcional percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la calidad Tecnica percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y el valor Percibido en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la confianza en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Expectativa en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

II. MÉTODO

2.1.Tipo y Diseño de Investigación

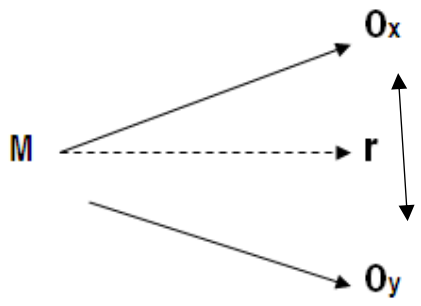
El actual estudio tiene un enfoque cuantitativo es aquella en la cual analizamos y recogemos información sobre las variables para probar hipótesis, obtener resultados apropiados que argumenten los objetivos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que el enfoque cuantitativo emplea recopilación de datos con el fin de admitir hipótesis basándose con la medida numérica y estudios estadístico, con la finalidad de determinar pautas de conductas y probar teoría (p.4).

Asimismo, presenta un Tipo de investigación Aplicada ya que tiene como intención usar las teorías o aportes para aplicarlo en la investigación para solucionar los problemas prácticos. Según Behar (2008), menciona que se distingue ya que busca aplicar o utilizar aquellos conocimientos el cual se han adquiero (p.20).

Además, en la investigación se planteó un diseño: No Experimental aquellos estudios el cual no se manipula debidamente la variable. Según, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152), Son investigaciones que es realizada sin manejar intencionadamente la variable y solamente se observan tales fenómenos en un entorno natural que permitan analizarse.

Transversal, recolecta datos en un solo momento determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) indican que es aquellas investigaciones que reúnen datos en instantes únicos describiendo variables y analizando sus efectos con un tiempo determinado (p.154).

A su vez, Correlacional, describe la relación entre ambas variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.158), indican que buscan describir los niveles de vinculo el cual se encuentran entre variables determinado y verificando si existe o no relación entre ellas.



Dónde:

M	:	Muestra de estudio
Ox (V_1)	:	Procesos de las operaciones aduaneras
Oy (V_2)	:	Satisfacción del cliente
r	:	Correlación entre las variables.

2.2.Operacionalizacion de Variables

Variable 1: Procesos de las operaciones aduaneras

Definición Conceptual: Asuaje (2002) indica, las operaciones aduaneras son acciones jurídicas destinadas a mejorar los obstáculos del libre tráfico internacional de bienes, aplicadas por el Estado en faculta de su autoridad (p.19).

Definición Operacional: Los procesos de las operaciones aduaneras son actividades de comercio de mercancías sujetas a la autoridad aduanera el cual se realiza una importación, exportación y tránsito de mercancías

Variable 2: Satisfacción del cliente

Definición Conceptual: Gosso (2008) menciona, que la satisfacción al cliente es una situación de ánimo el cual es la consecuencia de comparar entre la expectativa del comprador y el servicio brindado por la compañía (p.77).

Definición Operacional: Es el resultado que percibe los clientes en relación a un servicio o producto adquirido. El cliente será leal a la organización en tanto se sienta satisfecho y que los servicios o productos se ajusten a sus necesidades

Tabla 1.

Operacionalizacion de la variable Procesos de las Operaciones aduaneras

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Cotización de orden de servicio	• Información de mercancía • Restricciones y Prohibiciones • Cálculo de derechos y tributos • Apertura de orden	1,2,3,4	Totalmente en desacuerdo; (1)	Muy Bajo (25 al 50)
Creación de la Orden de servicio	• Revisión de documentos comerciales • Conformidad o rechazo de documentación • Verificación de autorizaciones	5,6,7	En desacuerdo (2)	Bajo (51 al 75)
Valoración de Mercancías	• Método de Valoración • Valor en Aduanas	8,9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Alto (76 al 100)
Clasificación de Mercancías	• Código Arancelario • Autorizaciones • Preferencia y beneficios	10,11,12	De acuerdo (4)	Muy Alto (101 al 125)
Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos	• Determinación de tributos a cancelar • Liquidación de tributos • Generación de Liquidación de Tributos	13,14,15	Totalmente de acuerdo. (5)	
Numeración de Dua	• Pago de Tributos • Asignación de canal de control • Obtención del Levante	16,17,18,19		
Tramitación de Despacho Aduanero	• Tramitación de Visto Bueno • Retiro o embarque de mercancía • Entrega de despacho	20,21,22		
Archivo del despacho aduanero	• Ordenamiento de documentos • Archivo de documentos • Actualización de Archivo	23,24,25		

Tabla 2.

Operacionalizacion de la variable Satisfacción del cliente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Calidad Funcional Percibida	• Eficiencia para solucionar quejas y reclamos • Dominio en la realización de sus servicios • Seguridad	1,2,3,4	Totalmente en desacuerdo; (1)	
Calidad Tecnica Percibida	• Mejoras en el servicio • Rapidez y eficacia	5,6	En desacuerdo (2)	Muy Insatisfecho (13 al 26)
Valor Percibido	• Amabilidad con el cliente • Compromiso e Identidad	7,8,9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Insatisfecho (27 al 39) Satisfecho (40 al 52)
Confianza	• Claridad de la información	10,11	De acuerdo (4)	Muy Satisfecho (53 al 65)
Expectativa	• Adecuación del servicio según las necesidades del cliente • Conocimiento y Profesionalismo	12,13	Totalmente de acuerdo. (5)	

2.3.Población, Muestra y Muestreo

Población

Está compuesta por un grupo de elementos, objeto o medida que tienen cualidades usuales para ser analizados en un determinado lugar y momento que son sujetos a la investigación. Según Jany (1994) define, población es todos los componentes o individuo el cual tienen algunas particularidades semejantes y acerca el cual se requiere realizar inferencia (p. 48).

En cuanto a la población asunto de investigación, está compuesta por 24 clientes de la empresa UCL Aduanas SAC como se detalla:

Tabla 3.

Distribución de población UCL Aduanas SAC

ORGANIZACIÓN	TOTAL
Clientes	24
TOTAL	24

Fuente: UCL Aduanas SAC

Muestra

Es un subconjunto exactamente característico de la población donde obtenemos la información requerida para la investigación. Según Bernal (2010) indica, fracción de la población que se escoge, en consecuencia se alcanza indicación para explicar los estudios, ejecutar mediciones y observaciones acerca del objeto de estudio las variables (p.161).

Para escoger el tamaño de muestra se empleó el Muestreo No Probabilístico –Intesional, es decir no es un proceso de selección aleatoria, frecuentemente son seleccionados en relación de su accesibilidad o a criterio intencional del investigador.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el proceso no se utiliza fórmulas matemáticas, no es mecánicos, tampoco tiene formula de probabilidad. Así pues, acata la tomas de decisiones del investigador (p.176).

A su vez Intesional, Behar (2010) indica, El autor escoge aquellos elementos ya que según su criterio es necesario o especifico, a lo que requiere conocimientos procedentes de la población el cual se investiga (p.53).

En cuanto a la muestra asunto de investigación, está compuesta por 24 clientes de la organización UCL Aduanas SAC como se detalla:

Tabla 4.

Distribución de la muestra UCL Aduanas SAC

ORGANIZACIÓN	TOTAL
Clientes	24
TOTAL	24

Fuente: UCL Aduanas SAC

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

En la presente investigación se emplearon a continuación las técnicas: Tecnica Psicometrica, el cual se utilizara los cuestionarios para evaluar los procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente; Tecnica de análisis de documentos, empleado a lo largo del procedimiento de estudio; Tecnica de fichaje, empleada con el objetivo de recopilar información primaria y secundaria teniendo la intensión de realizar la preparación y redacción de un marco teórico; Escalas de medición, estuvo definido por el propósito del investigador. Emplearemos la Escala de Likert, aquello nos admitirá reunir los acontecimientos sobre la base de la situación referente de un individuo con relación al otro, en relación a criterios; Estadística, se empleara durante el proceso el análisis inferencial para contribuir a hallar significatividad en sus resultados, considerando los valores porcentuales significativos para determinar las conclusiones de la investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Tabla 5.

Cuestionario para evaluar procesos de las operaciones aduaneras

FICHA TÉCNICA	
Autor:	Cordova, Vega Edson Roberto, adaptado por Guevara Carbajal Karla Amelia
Año:	Año: 2018.
Objetivo:	Obtener información precisa y específica sobre los procesos de las operaciones aduaneras
Destinatarios:	Clientes de la empresa UCL Aduanas SAC
Forma de administración:	Individual
Duración:	Aproximadamente 45 minutos.

Tabla 6.

Cuestionario para evaluar Satisfacción del cliente

FICHA TÉCNICA	
Autor:	Saavedra Gomez Jose Ulisis, adaptado por Guevara Carbajal Karla Amelia
Año:	Año: 2017.
Objetivo:	Obtener información precisa y específica sobre la satisfacción del cliente
Destinatarios:	Clientes de la empresa UCL Aduanas SAC
Forma de administración:	Individual
Duración:	Aproximadamente 45 minutos

Validez:

Se empleó la validez de contenido de los instrumentos: Procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente a través del juicio de expertos. Los expertos son docentes de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo.

- Mg. Hans Mejía Guerrero
- Dr. Luis Dios Zarate
- Dr. Manuel Alberto Mori Paredes

Tabla 7.

Validación del instrumento: Procesos de las operaciones aduaneras

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Tabla 8.

Validación del instrumento: satisfacción del cliente

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Confiabilidad

Bernal (2010) indica, La confiabilidad de un cuestionario alude la coherencia de puntuación obtenida del individuo, en el momento que se examina en diferentes ocasiones con los mismos cuestionarios (p.247).

Asimismo, se midió la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach, donde observamos en la tabla 9 los resultados. Se apreció que el coeficiente Alfa de Crombach es de 0.792 para 25 ítems de la variable Procesos de las operaciones aduaneras y 0.758 para 13 ítems de la variable Satisfacción del cliente. Estos valores señalan la confiabilidad es alta para ambas variables.

Tabla 9.

Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach

	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Procesos de las operaciones aduaneras	25	0,792
Satisfacción del cliente	13	0,758

2.5.Procedimiento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.272) En cuanto los datos son codificados, transferidos a una matriz, se solidifica en la explicar los resultados de métodos de análisis y no en procesos de cálculo. El proceso de investigación correlacional se efectúa de la siguiente manera: 1er paso: Escoger un software adecuado para el análisis de datos, 2do paso: Ejecutar el programa: SPSS 23 u otro equivalente, 3er paso: Analizar descriptivamente los datos por variable y Visualizar los datos de la variable, 4to paso: Determinar la confiabilidad y validez obtenido de los instrumentos de medición, 5to paso: Analizar por medio de prueba estadística las hipótesis planteadas, 6to paso: Efectuar análisis a adicionales, 7mo paso: Preparar los resultados (tablas,graficas,figuras,cuadros,etc.)

2.6.Método de análisis de datos

El presente estudio presenta un método Hipotético – Deductivo dado que frente a un problema a investigar se plantea una hipótesis utilizando un marco teórico y marco metodológico para probar hipótesis. Bernal (2010) indica, que se basa en un proceso que parte de una afirmación en calidad de hipótesis y busca rechazar o falsear dichas hipótesis, derivando de ellas conclusiones por lo cual deben compararse con los hechos (p.60).

Seguidamente de aplicar a cada variable los instrumentos con respecto a la muestra de investigación, se efectuaron procesos propios para ingresar datos correspondiente al Excel, SPSS /v.23, después procedemos a realizar el análisis descriptivo e inferencial para contrastar la hipótesis.

Además en el análisis descriptivo: Presentaremos tabla de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Igualmente, a fin de constatar hipótesis: El estadístico que utilizaremos en las pruebas y relacional es cuantificada por medio del Coeficiente de Correlación de Spearman.

2.7.Aspectos éticos

La realización del estudio tendrá en cuenta la veracidad de resultados. Además será respetuoso de la propiedad intelectual, responsabilidad social, política, jurídica y ética, la privacidad, igualmente proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio.

III. RESULTADOS

3.1.Análisis descriptivo

Procesos de las operaciones aduaneras

Tabla 10

Escalas de percepción de procesos de las operaciones aduaneras

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Alto	22	91,7
	Muy Alto	2	8,3
	Total	24	100,0

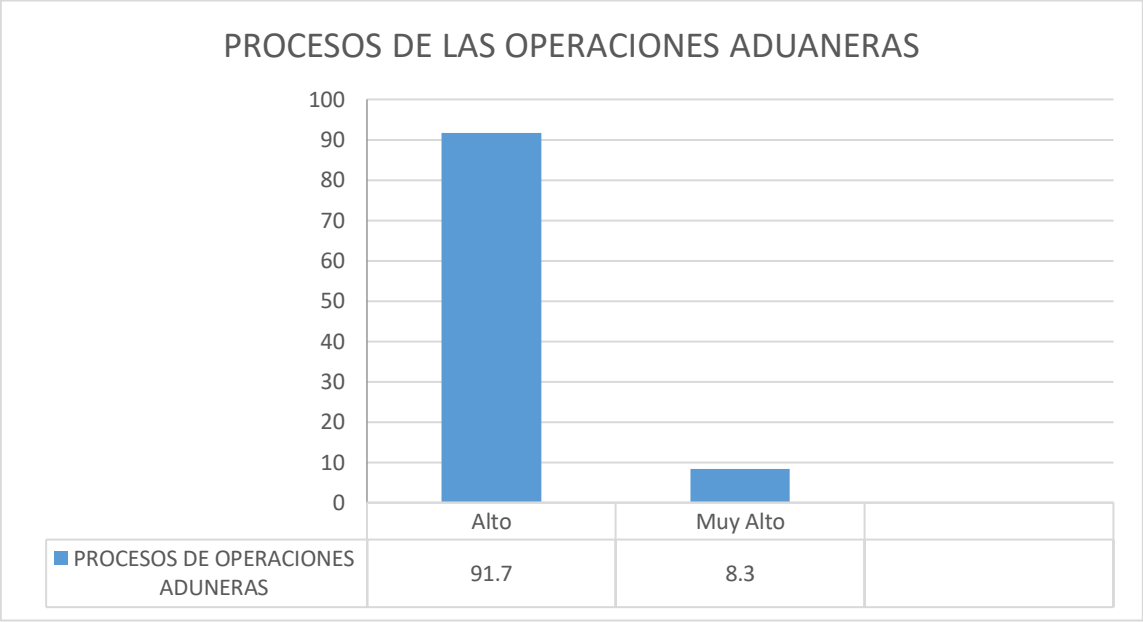


Figura 1. Escalas de percepción de procesos de las operaciones aduaneras

En la tabla 10 y figura 1 se aprecia que el 91.7 % de la muestra de estudio, perciben que los procesos de las operaciones aduaneras es alto, y el 8.3 % muy alto.

Cotización de orden de servicio

Tabla 11.

Escalas de percepción en la relación a la dimensión Cotización de orden de servicio

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	3	12,5
	Alto	12	50,0
	Muy Alto	9	37,5
	Total	24	100,0

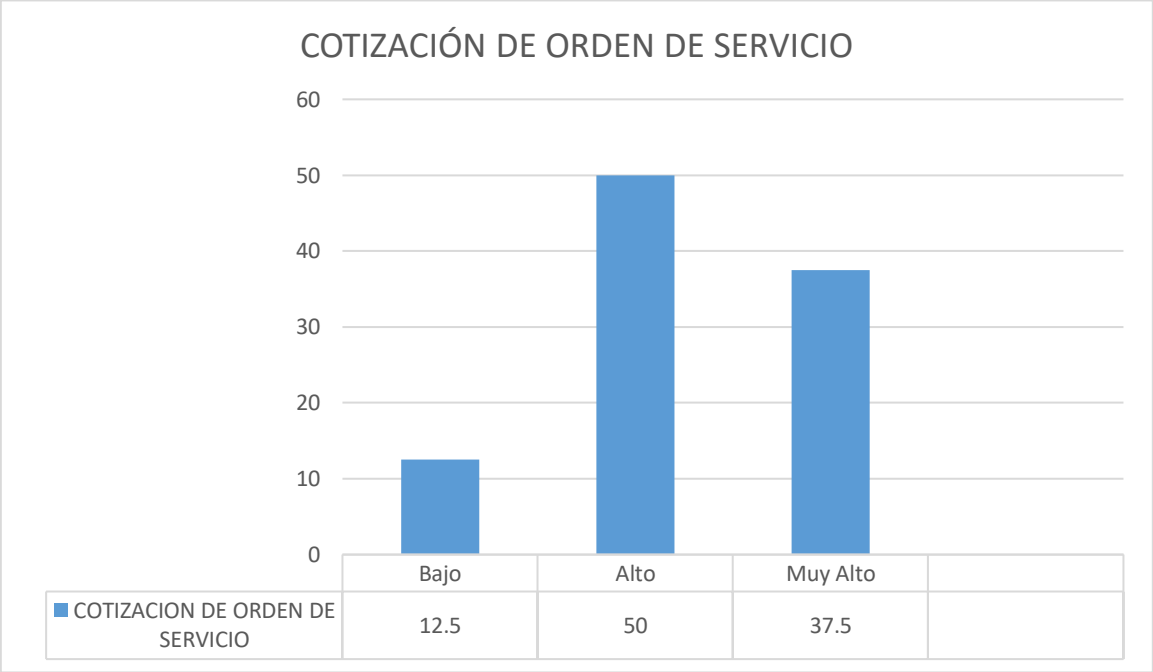


Figura 2. Escalas de percepción en relación a la dimensión cotización de orden de servicio

En la tabla 11 y figura 2 se aprecia que el 12,5% de la muestra de estudio, perciben que los procesos de las operaciones aduaneras en relación a la dimensión cotización de orden de servicio es bajo, el 50% alto y el 37.5% muy alto.

Creación de orden de servicio

Tabla 12.

Escalas de percepción en relación a la dimensión creación de orden de servicio

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Alto	16	66,7
	Muy Alto	8	33,3
	Total	24	100,0

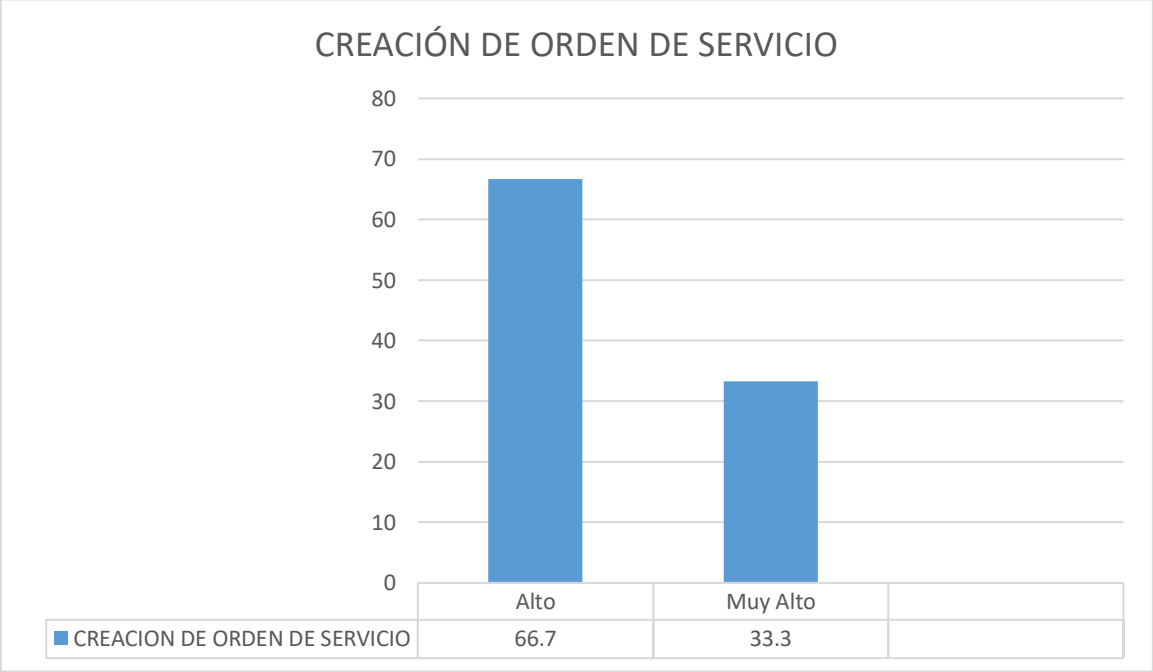


Figura 3. Escalas de percepción en relación a la dimensión creación de orden de servicio

En la tabla 12 y figura 3 se aprecia que el 66,7% de la muestra de estudio, perciben que los procesos de las operaciones aduaneras en relación a la dimensión creación orden de servicio es alto y el 33.3 % muy alto.

Valoración de mercancías

Tabla 13.

Escalas de percepción en relación a la dimensión valoración de mercancías

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	1	4,2
	Alto	17	70,8
	Muy Alto	6	25,0
	Total	24	100,0

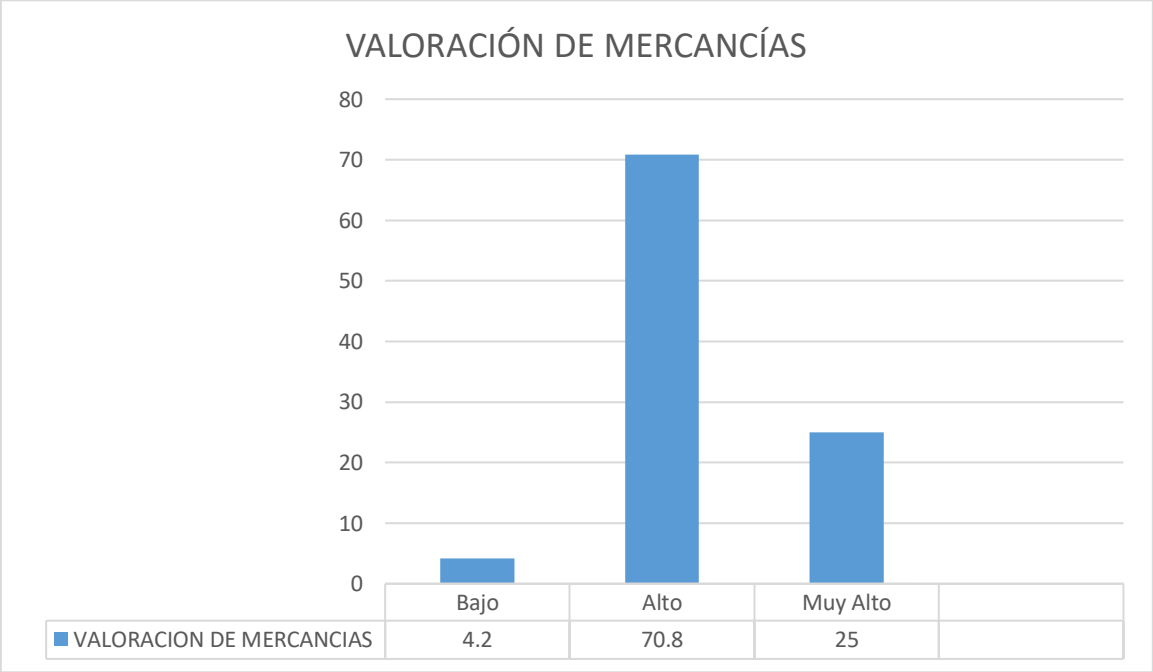


Figura 4. Escalas de percepción en relación a la dimensión valoración de mercancías

En la tabla 13 y figura 4 se aprecia que el 4.2% de la muestra de estudio, perciben que los procesos de las operaciones aduaneras en relación a la dimensión valor de mercancías es bajo, el 70.8% alto y el 25% muy alto.

Clasificación de mercancías

Tabla 14.

Escalas de percepción en relación a la dimensión clasificación de mercancías

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Alto	2	8,3
	Muy Alto	22	91,7
	Total	24	100,0

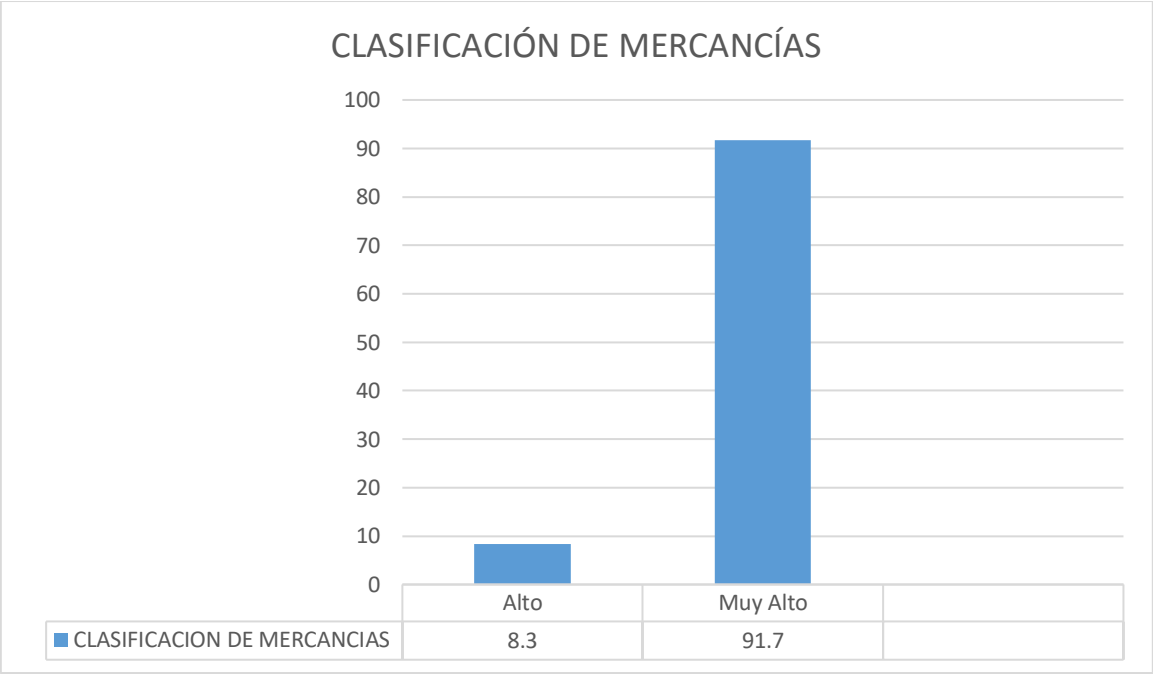


Figura 5. Escalas de percepción en relación a la dimensión clasificación de mercancías

En la tabla 14 y figura 5 se aprecia que el 8.3% de la muestra de estudio, perciben que los procesos de las operaciones aduanera en relación a la dimensión clasificación de mercancías es alto y el 91.7% muy alto.

Liquidación de derechos arancelarios

Tabla 15.

Escala de percepción en relación a la dimensión liquidación de derechos arancelarios

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Alto	5	20,8
	Muy Alto	19	79,2
	Total	24	100,0

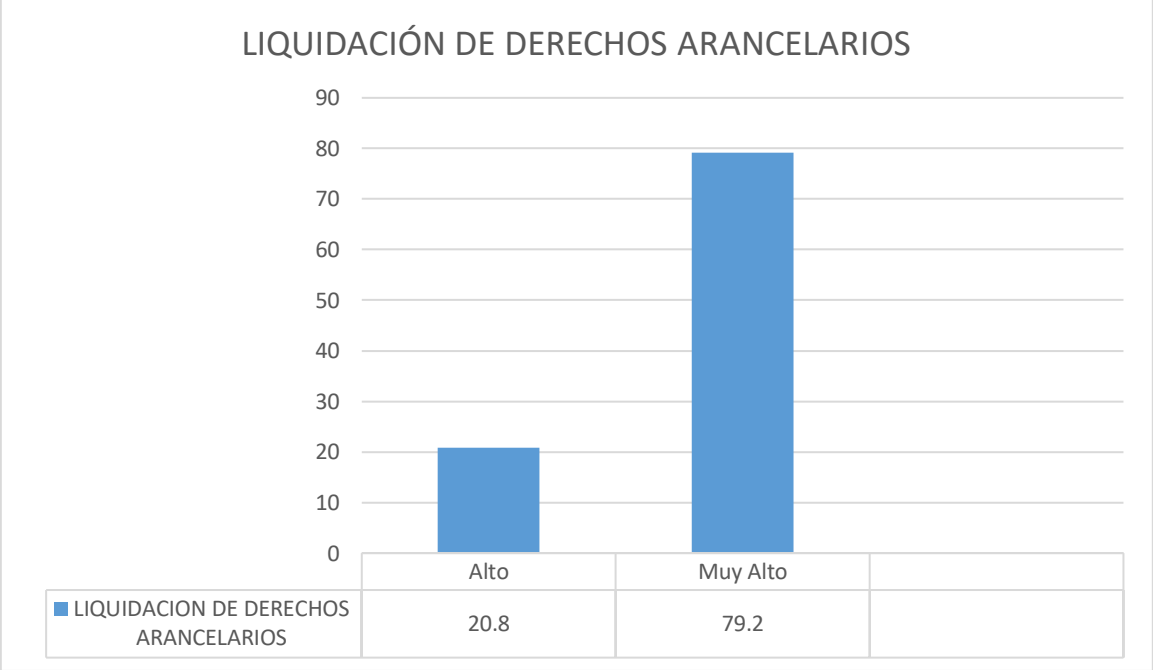


Figura 6. Escalas de percepción en relación a la dimensión liquidación de derechos arancelarios

En la tabla 15 y figura 6 se aprecia que el 20.8% de la muestra de estudio, perciben que los procesos de operaciones aduaneras en relaciona a la dimensión liquidación de derechos arancelarios es alto y el 79.2% muy alto.

Numeración de Dua

Tabla 16.

Escalas de percepción en relación a la dimensión numeración de dua

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Alto	12	50
	Muy Alto	12	50
	Total	24	100,0

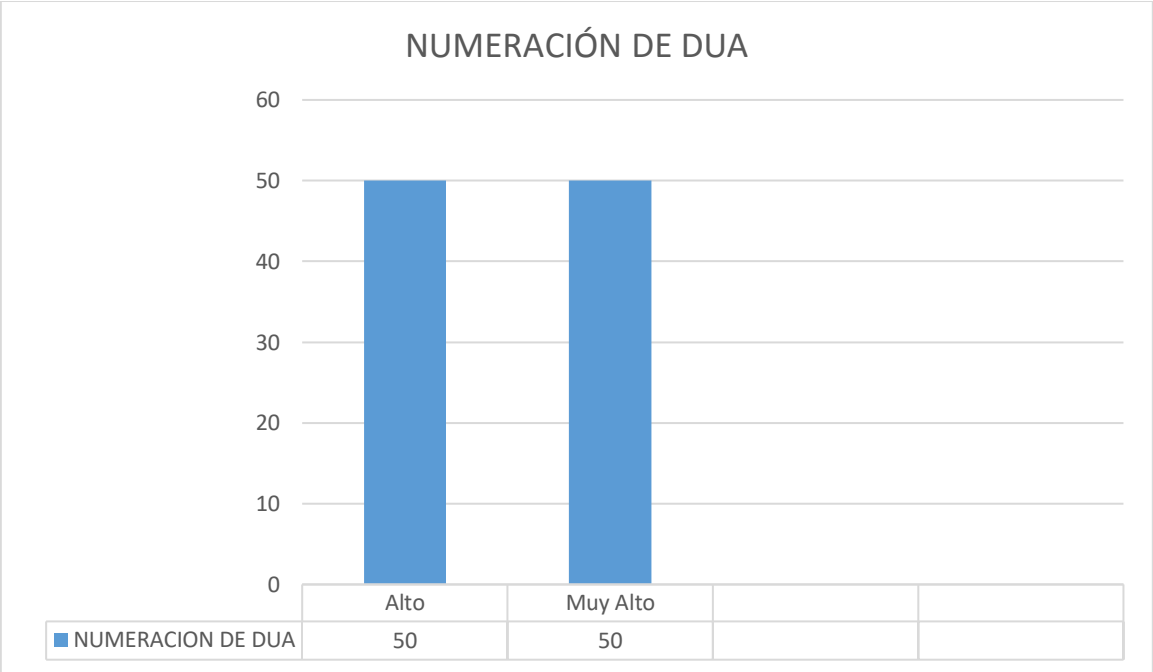


Figura 7. Escalas de percepción en relación a la dimensión numeración de dua

En la tabla 16 y figura 7 se aprecia que el 50% de la muestra de estudio, perciben que los procesos de operaciones aduaneras en relación a la dimensión numeración de dua es alto y el 50% muy alto.

Tramitación del despacho aduanero

Tabla 17.

Escalas de percepción en relación a la dimensión tramitación del despacho

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	1	4,2
	Alto	16	66,7
	Muy Alto	7	29,2
	Total	24	100,0

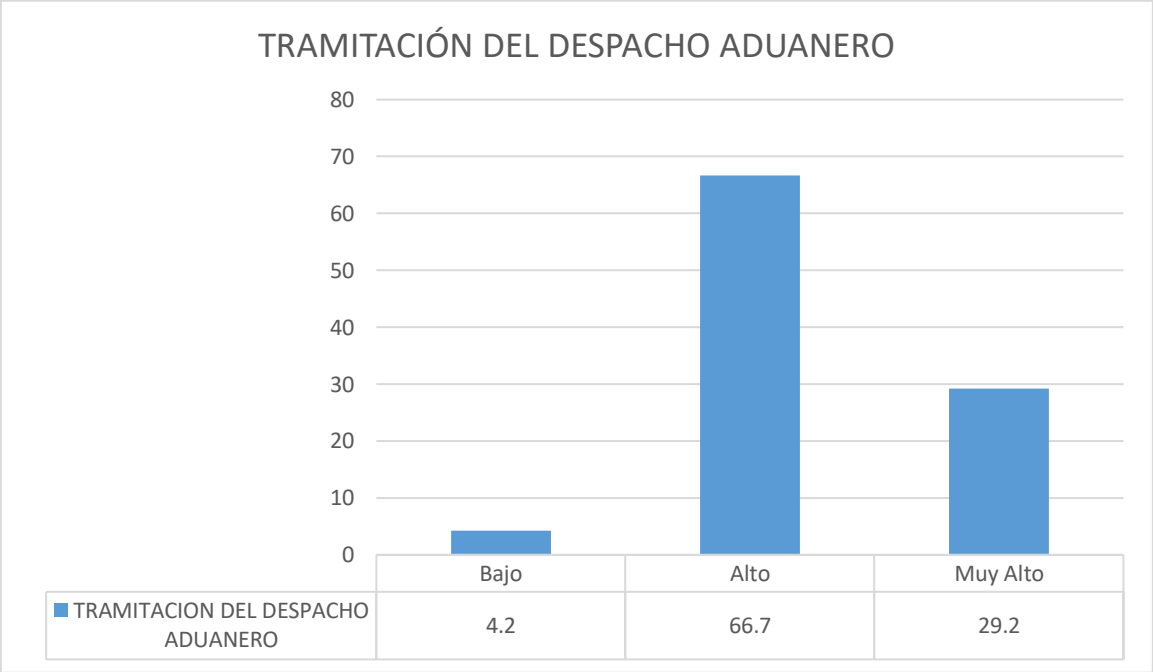


Figura 8. Escalas de percepción en relación a la dimensión tramitación del despacho aduanero

En la tabla 17 y figura 8 se aprecia que el 4.2% de la muestra de estudio, perciben que los procesos de las operaciones aduaneras en relación a la dimensión tramitación del despacho aduanero es bajo, el 66.7 alto y el 29.2% muy alto.

Archivo de despacho

Tabla 18.

Escalas de percepción en relación a la dimensión archivo de despacho

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Alto	13	54,2
	Muy Alto	11	45,8
	Total	24	100,0

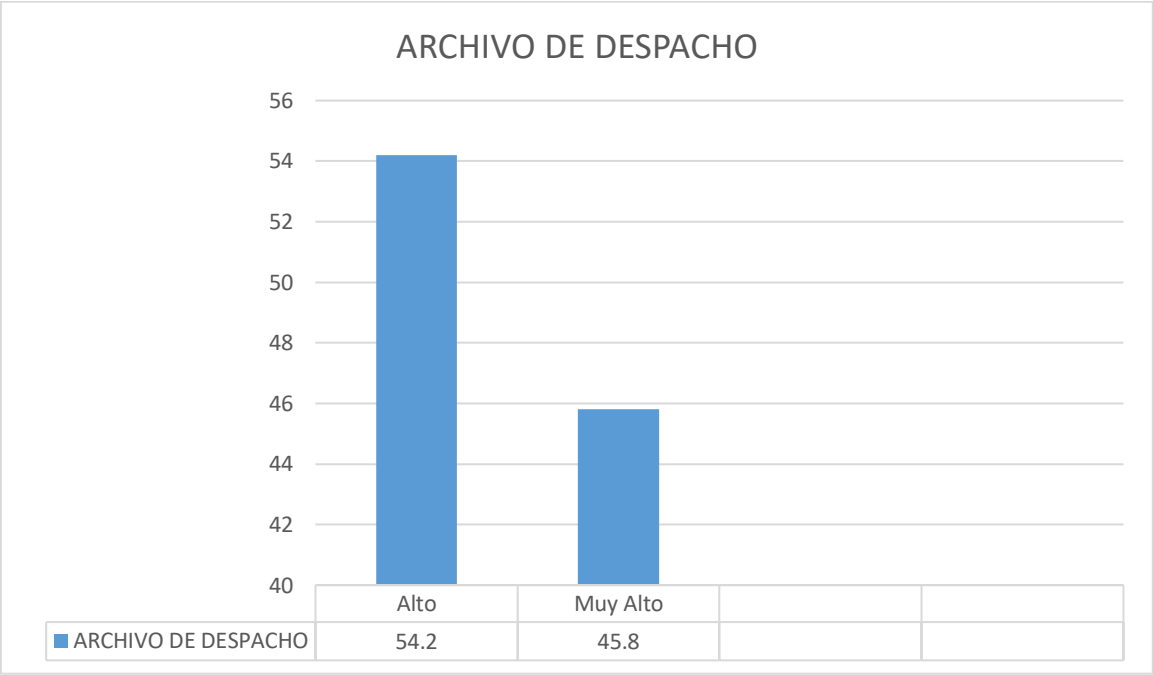


Figura 9. Escalas de percepción en relación a la dimensión archivo de despacho

En la tabla 18 y figura 9 se aprecia que el 54.2% de la muestra de estudio, perciben que los procesos de operaciones aduaneras en relación a la dimensión archivo de despacho es alto y el 45.8% muy alto.

Satisfacción del Cliente

Tabla 19.

Escalas de satisfacción del cliente

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Satisfecho	21	87,5
	Muy Satisfecho	3	12,5
	Total	24	100,0

Figura 10. Escalas de satisfacción del cliente

En la tabla 20 y figura 10 se aprecia que el 87.5% de la muestra de estudio, se encuentran satisfechos y el 12.5% muy satisfechos.

Calidad funcional percibida

Tabla 21.

Escalas de satisfacción en relación a la dimensión calidad funcional percibida

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	2	8,3
	Satisfecho	20	83,3
	Muy Satisfecho	2	8,3
	Total	24	100,0

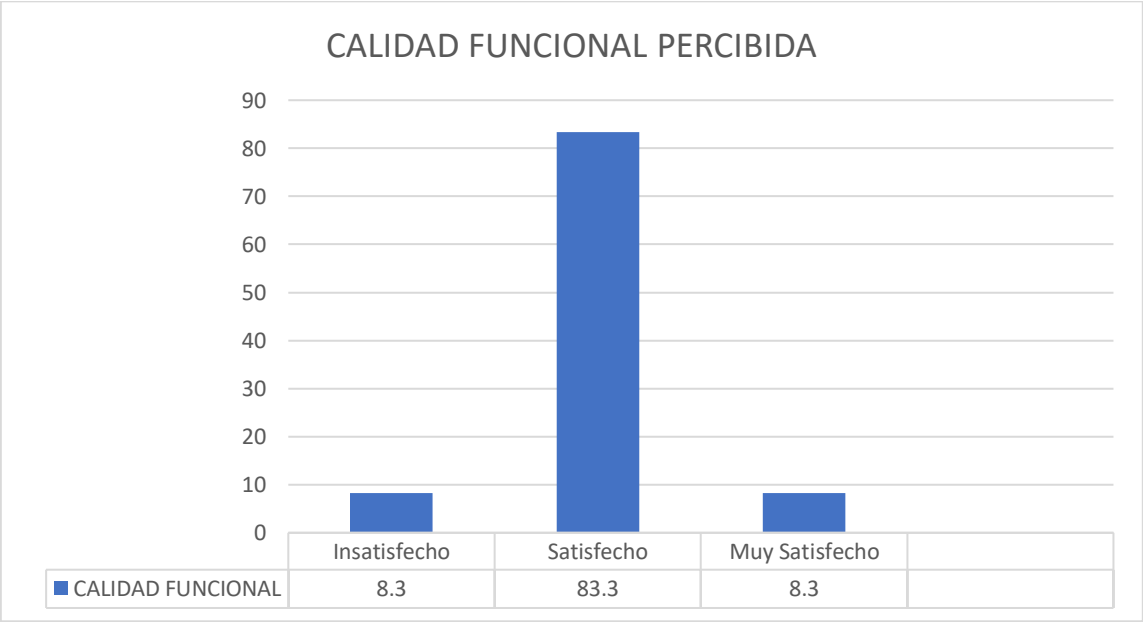


Figura 11. Escalas de satisfacción en relación a la dimensión calidad funcional percibida

En la tabla 21 y figura 11 se aprecia que el 8.3% de la muestra de estudio, se encuentran insatisfechos por la calidad funcional percibida, el 83.3% satisfechos y el 8.3% muy satisfechos.

Calidad técnica percibida

Tabla 22.

Escalas de satisfacción en relación a la dimensión calidad técnica percibida

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	3	12,5
	Satisfecho	17	70,8
	Muy Satisfecho	4	16,7
	Total	24	100,0

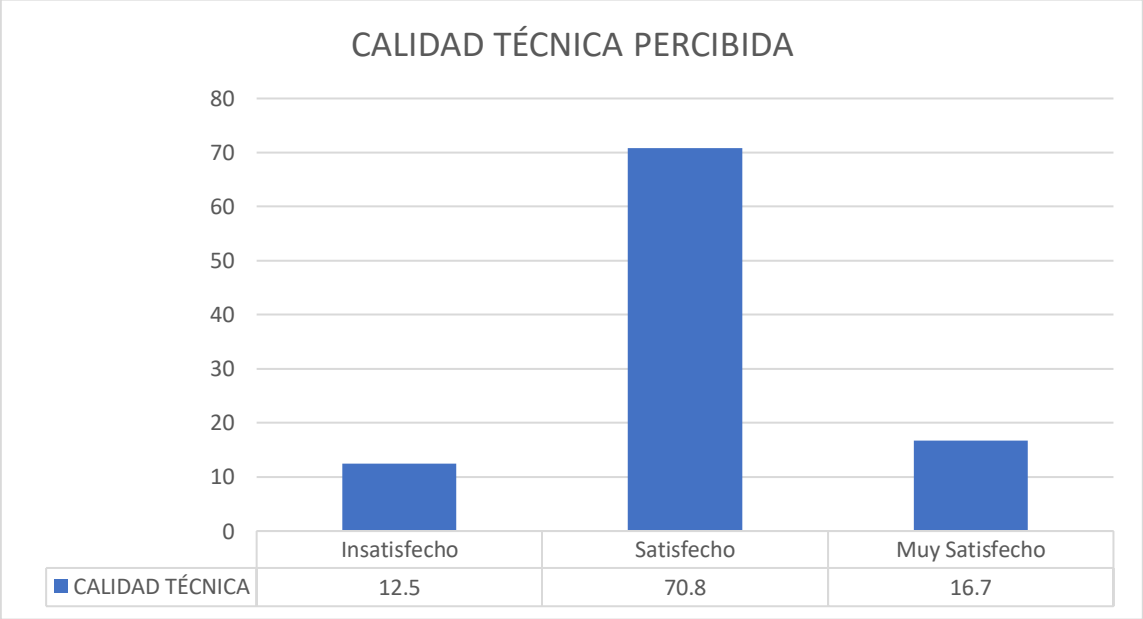


Figura 12. Escalas de satisfacción en relación a la dimensión calidad técnica percibida

En la tabla 22 y figura 12 se aprecia que el 12,5% de la muestra de estudio, se encuentran insatisfechos por la calidad técnica percibida, el 70.8% satisfechos y el 16.7% muy satisfechos.

Valor percibido

Tabla 23.

Escalas de satisfacción en relación a la dimensión valor percibido

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	4	16,7
	Satisfecho	18	75,0
	Muy Satisfecho	2	8,3
	Total	24	100,0

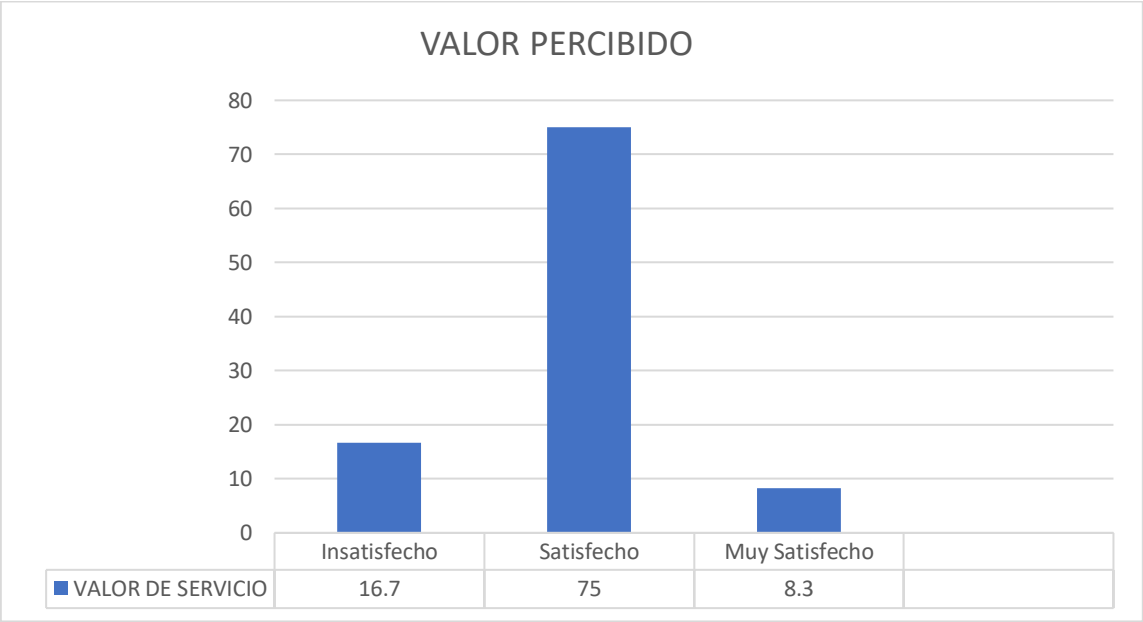


Figura 13. Escalas de satisfacción en relación a la dimensión valor percibido

En la tabla 23 y figura 13 se aprecia que el 16.7% de la muestra de estudio, se encuentran insatisfechos por el valor percibido, el 75% satisfechos y el 8.3% muy satisfechos.

Confianza

Tabla 24.

Escalas de satisfacción en relación a la dimensión confianza

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	5	20,8
	Satisfecho	17	70,8
	Muy Satisfecho	2	8,3
	Total	24	100,0

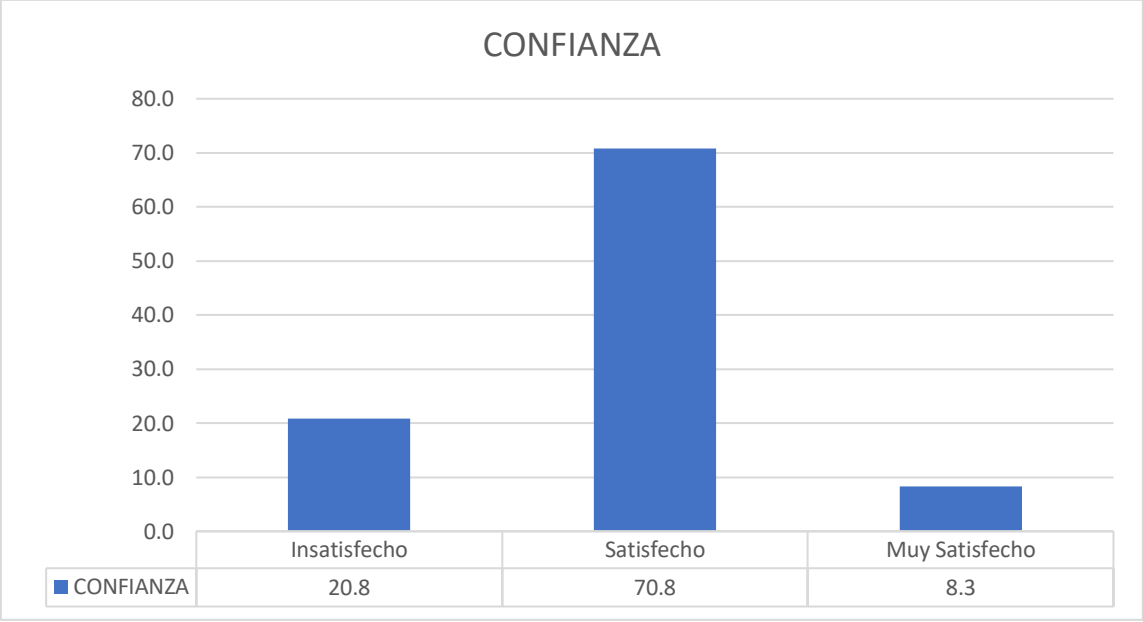


Figura 14. Escalas de satisfacción en relación a la dimensión confianza

En la tabla 24 y figura 14 se aprecia que el 20.8% de la muestra de estudio, se encuentran insatisfechos por la confianza, el 70.8% satisfechos y el 8.3% muy satisfechos.

Expectativa

Tabla 25.

Escalas de satisfacción en relación a la dimensión expectativa

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	2	8,3
	Satisfecho	19	79,2
	Muy Satisfecho	3	12,5
	Total	24	100.0

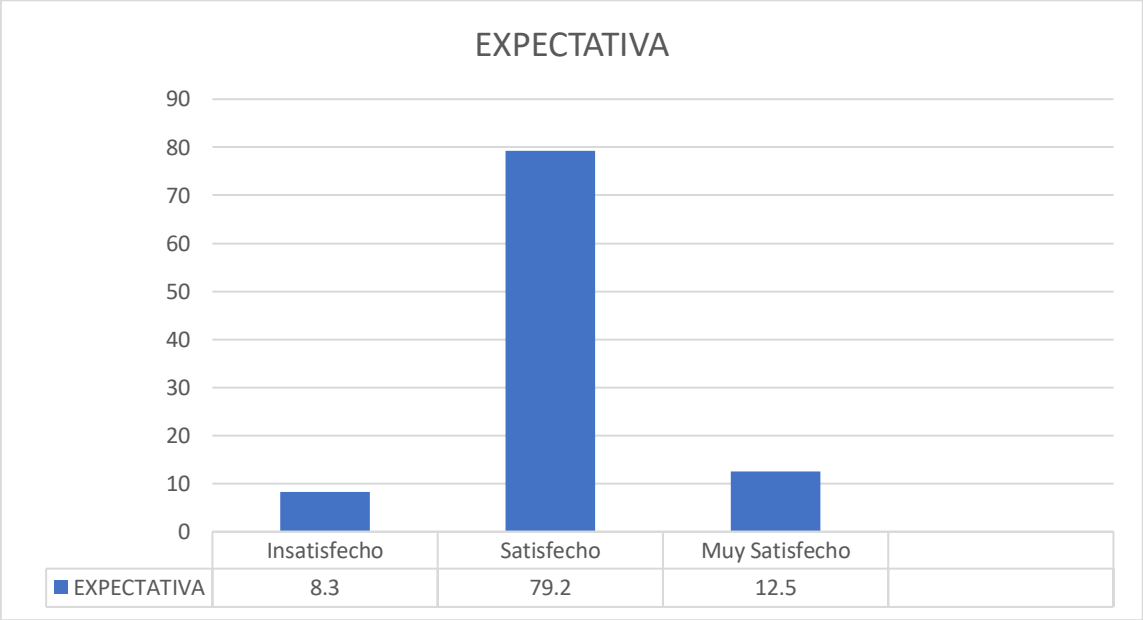


Figura 15. Escalas de satisfacción en relación a la dimensión expectativa

En la tabla 25 y figura 15 se aprecia que el 8.3% de la muestra de estudio, se encuentran insatisfechos por la expectativa, el 79.2% satisfechos y el 12.5% muy satisfechos.

3.2. Prueba de Hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

Hi: Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 26.

Correlaciones variable Independiente y Dependiente

			Procesos de las operaciones aduaneras	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Procesos de las operaciones aduaneras	Coeficiente de correlación	1.000	0.798
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	24	24
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0.798	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	24	24

Según se aprecia en la tabla N° 26 el Rho es = 0.798 y conforme a la tabla de interpretación Rho de Spearman se observa: correlación positiva alta. Además, visualizamos un nivel de significancia inferior a la significancia de investigación 0.05 (p=0.000<0.05). Es decir conforme a la regla de decisión rechazamos Ho y aceptamos Hi. Seguidamente concluimos: los procesos de las operaciones aduaneras se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Calidad funcional percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Calidad funcional percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 27.

Correlaciones Variable Independiente y la dimensión calidad funcional percibida

			Procesos de operaciones aduaneras	Calidad Funcional Percibida
rho de Spearman	Procesos de operaciones aduaneras	Coeficiente de correlación	1.000	0.739
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	24	24
	Calidad funcional Percibida	Coeficiente de correlación	0.739	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	24	24

Según se aprecia en la tabla N° 27 el Rho es = 0.739 y conforme a la tabla de interpretación Rho de Spearman se observa: correlación positiva alta. Además, visualizamos con un nivel de significancia inferior a la significancia de investigación 0.05 (p=0.000<0.05). Es decir conforme a la regla de decisión se rechazamos Ho y se aceptamos Hi. Seguidamente concluimos que los procesos de las operaciones aduaneras se relacionan significativamente con la calidad funcional percibida.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Calidad tecnica percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Calidad técnica percibida en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 28.

Correlaciones Variable Independiente y la dimensión calidad Técnica

			Procesos de operaciones aduaneras	Calidad Técnica Percibida
rho de Spearman	Procesos de operaciones aduaneras	Coeficiente de correlación	1.000	0.545
		Sig. (bilateral)	.	0.006
		N	24	24
	Calidad tecnica Percibida	Coeficiente de correlación	0.545	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	.
		N	24	24

Según se aprecia en la tabla N° 28 el Rho es = 0.545 y conforme a la tabla de interpretación Rho de Spearman se observa: correlación positiva moderada. Además, visualizamos un nivel de significancia inferior a la significancia de investigación 0.05 (p=0.006<0.05). Es decir conforme a la regla de decisión rechazamos Ho y aceptamos Hi. Seguidamente concluimos que los procesos de las operaciones aduaneras se relacionan significativamente con la calidad tecnica percibida.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y el Valor percibido en la empresa Aduanas SAC, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y el Valor percibido en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 29.

Correlaciones Variable Independiente y la dimensión valor de servicio

			Procesos de operaciones aduaneras	Valor Percibido
rho de Spearman	Procesos de operaciones aduaneras	Coeficiente de correlación	1.000	0.632
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	24	24
	Valor Percibido	Coeficiente de correlación	0.632	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	24	24

Según se aprecia en la tabla N° 29 el Rho es = 0.632 y conforme a la tabla de interpretación Rho de Spearman se observa: correlación positiva moderada. Además, visualizamos un nivel de significancia inferior a la significancia de investigación 0.05 (p=0.001<0.05). Es decir conforme a la regla de decisión rechazamos Ho y aceptamos Hi. Seguidamente concluimos: los procesos de las operaciones aduaneras se relacionan significativamente con el Valor percibido.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la confianza en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la confianza en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 30.

Correlaciones Variable Independiente y la dimensión confianza

			Procesos de operaciones aduaneras	Confianza
rho de Spearman	Procesos de operaciones aduaneras	Coeficiente de correlación	1.000	0.601
		Sig. (bilateral)	.	0.002
		N	24	24
	Confianza	Coeficiente de correlación	0.601	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	.
		N	24	24

Según se aprecia en la tabla N° 30 el Rho es = 0.601 y conforme a la tabla de interpretación Rho Spearman se observa: correlación positiva moderada. Además, visualizamos un nivel de significancia inferior a la significancia de investigación 0.05 (p=0.002<0.05). Es decir conforme a la regla de decisión rechazamos Ho y aceptamos Hi. Seguidamente concluimos que los procesos de las operaciones aduaneras se relacionan significativamente con la confianza.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la expectativa en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la expectativa en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019.

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 31.

Correlaciones Variable Independiente y la dimensión expectativa

			Procesos de operaciones aduaneras	Expectativa
rho de Spearman	Procesos de operaciones aduaneras	Coeficiente de correlación	1.000	0.645
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	24	24
	Expectativa	Coeficiente de correlación	0.645	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	24	24

Según se aprecia en la tabla N° 31 el Rho es = 0.645 y conforme a la tabla de interpretación Rho de Spearman se observa: correlación positiva moderada. Además, visualizamos un nivel de significancia inferior a la significancia de investigación 0.05 (p=0.001<0.05). Es decir conforme a la regla de decisión rechazamos Ho y aceptamos Hi. Seguidamente concluimos que los procesos de las operaciones aduaneras se relacionan significativamente con la expectativa

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general, el cual fue propuesto, afirma que existe una relación entre los Procesos de operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC. Aquella hipótesis se sostiene en consecuencia al resultar (Rho= 0.798), en cuanto señala un nivel de significancia inferior a la significancia de investigación (p= 0,000< 0,05). Dando como resultado la existencia de una correlación positiva alta. El hallazgo se corroborado con la tesis del autor Cordova (2018), demostrando que ambas variables influyen significativamente manera directa y positiva.

Igualmente, con el estudio de Jara (2018) donde demostró que existe relación con los resultados y demostrar afirmación donde hay mejor calidad del servicio superior será la satisfacción del cliente.

Asimismo, con Riivera (2019), llego a la conclusión si ofrecen mejor calidad del servicio al contribuyente en la satisfacción de clientes exportadores de la empresa.

Además, con Niño (2018), Quien concluyo la calidad de servicio está vinculada significativamente de manera efectiva y de consideración con el resultado Rho de Spearman: 0.826 en la satisfacción de consumidor.

Con respecto a la hipótesis específica 1 el cual determina que existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la dimensión calidad funcional percibida en la empresa UCL Aduanas SAC., Considerando (rho= 0.739), consiguiendo también el nivel de significancia inferior al nivel de significancia de investigación (p=0,00 0<0,05). Según la tabla de interpretación Rho de Spearman existe correlación positiva alta. El hallazgo es corroborado con el estudio de Niño (2018), dando como resultado la existencia de relación entre la variable independiente y calidad funcional, concluyendo que se relacionan significativamente de manera positiva Rho de Spearman: 0.810.

Con respecto a la hipótesis específica 2 el cual determina que existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la dimensión calidad técnica en la empresa UCL Aduanas SAC, Considerando (rho= 0.545), consiguiendo también el nivel de

significancia inferior al nivel de significancia de investigación (p=0,006< 0,05). Según la tabla de interpretación Rho de Spearman existe correlación positiva moderada. El hallazgo es corroborado con el estudio de Niño (2018), dando como resultado la existencia de relación entre la variable independiente y dimensión calidad tecnica, concluyendo que se relacionan significativamente de manera positiva considerable rho=0.859.

Con respecto a la hipótesis específica 3 el cual determina que existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la dimensión valor percibido en la empresa UCL Aduanas SAC, Considerando como resultado (rho= 0.632), consiguiendo también un nivel de significancia inferior al nivel de significancia de investigación (p= 0,001< 0,05). Según la tabla de interpretación Rho de Spearman existe correlación positiva moderada. El hallazgo es corroborado con el estudio de Niño (2018), dando como resultado la existencia de relación entre la variable independiente y dimensión valor percibido, concluyendo que se relaciona significativamente de forma positiva fuerte Rho de Spearman: 0.963

Con respecto a la hipótesis específica 4 el cual determina que existe una relación significativa entre la variable procesos de las operaciones aduaneras y la dimensión confianza en la empresa UCL Aduanas SAC, Considerando como resultado (rho= 0.601), consiguiendo también un nivel de significancia inferior al nivel de significancia de investigación (p = 0,002 < 0,05)). Según la tabla de interpretación Rho existe correlación positiva moderada. El hallazgo es corroborado con el estudio de Niño (2018), dando como resultado la existencia de relación entre la variable independiente y dimensión confianza, concluyendo que se relacionan significativamente de forma positiva Rho de Spearman: 0.858

Con respecto a la hipótesis específica 5 el cual determina que existe una relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la dimensión expectativa en la empresa UCL Aduanas SAC Callao, Considerando (rho= 0.645), consiguiendo también un nivel de significancia inferior al nivel de significancia de investigación (p= 0,001< 0,05). Según la tabla de interpretación Rho existe correlación positiva moderada. El hallazgo es corroborado con el estudio de Niño (2018), dando como resultado la existencia de relación entre la variable independiente y dimensión expectativa concluyendo que sé que se relacionan significativamente de forma positiva Rho de Spearman: 0.836

V. CONCLUSIONES

Considerando el resultado de estudio, los objetivos propuestos y comprobando hipótesis, concluimos lo siguiente.

Primera

Se determinó que, existe una relación entre los procesos de operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC. Conforme al resultado alcanzado ($p=0.000 < 0.05$) se rechazó la Hipótesis nula y se aceptó la Hipótesis alterna, dando por conclusión que se relacionan significativamente (Rho: 0.798) con satisfacción del cliente.

Segunda

Se determinó que, existe una relación entre los procesos de operaciones aduaneras y la calidad funcional percibida en la empresa UCL Aduanas SAC. Conforme al resultado alcanzado ($p=0.000 < 0.05$) se rechazó la Hipótesis nula y se aceptó la Hipótesis alterna, dando por conclusión que se relacionan significativamente (Rho: 0.739) con calidad funcional percibida.

Tercera

Se determinó que, existe una relación entre los procesos de operaciones aduaneras y la calidad tecnica percibida en la empresa UCL Aduanas SAC. Conforme al resultado alcanzado ($p= 0.006< 0.05$) se rechazó la Hipótesis nula y se aceptó la Hipótesis alterna, dando por conclusión que se relacionan significativamente (Rho: 0.545) con calidad tecnica percibida.

Cuarta

Se determinó que, existe una relación entre los procesos de operaciones aduaneras y el valor percibido en la empresa UCL Aduanas SAC. Conforme al resultado alcanzado ($p= 0.001< 0.05$) se rechazó la Hipótesis nula y se aceptó la Hipótesis alterna, dando por conclusión que se relacionan significativamente (Rho: 0.632) con valor percibido.

Quinta

Se determinó que, existe una relación entre los procesos de operaciones aduaneras y la confianza en la empresa UCL Aduanas SAC. Conforme al resultado alcanzado ($p=0.002<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula y se aceptó la Hipótesis alterna, dando por conclusión que se relacionan significativamente (Rho: 0.601) con confianza.

Sexta

Se determinó que, existe una relación entre los procesos de operaciones aduaneras y la expectativa en la empresa UCL Aduanas SAC. Conforme los resultados alcanzados ($p=0.001<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula y se aceptó la Hipótesis alterna, dando por conclusión que se relacionan significativamente (Rho: 0.645) con expectativa.

VI. RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados del presente estudio planteamos laas siguientes recomendaciones para el Gerente de Operaciones de la empresa UCL aduanas SAC.

Primera

Se recomienda para optimizar los procesos de operaciones aduaneras realizar un status de los despachos mediante un sistema integrado el cual se ingresara todas las incidencias que incurran, indicando: el avance, fecha, hora, inconvenientes y demás información relevante que se considere necesario y mensualmente el jefe de operaciones realizara la revisión de los resultados donde más demoras e inconvenientes exista para así realizar un plan de mejora. En cuanto a la satisfacción del cliente se recomienda que, cada colaborador a cargo de los clientes asignados enviar diariamente antes de terminar el día laboral un status de cómo está el proceso de operación aduanera, que inconvenientes tiene, que documentos está faltando o alguna información el cual se requiera para que así el cliente se sienta satisfecho con la información brindada y evitar las llamadas o correos con reclamos por falta de información

Segunda

Se recomienda crear un libro de reclamaciones virtual el cual así podamos visualizar inconvenientes, quejas, etc. que tengan los procesos de operaciones y así la persona a cargo brindar respuesta y solución inmediata.

Tercera

Se recomienda para mejorar el servicio crear un área donde puedan realizar el armado de dam y tramitación de visto bueno de los despachos para que así el colaborador asignado al cliente no se encuentre saturado y tenga retrasos en el trámite de despacho y poder realizar con más eficiencia y rapidez la entrega de la mercadería al cliente.

Cuarta

Se recomienda capacitaciones de atención al cliente para reforzar el compromiso e identidad, comunicación efectiva y amabilidad con el cliente.

Quinta

Se recomienda realizar talleres de actualización en temas aduaneros a los colaboradores y tengan sus respectivas evaluaciones y recomendaciones para mantener una buena claridad de información brindada al cliente.

Sexta

Se recomienda al jefe de operaciones realizar reuniones mensuales con los clientes con la intensión de saber su opinión acerca del servicio brindado y poder adecuar y mejorar el servicio según las necesidades del cliente

VII. REFERENCIAS

Asuaje C., (2002), Derecho Aduanero. (2da Edición). Venezuela:

Asociación Española para la Calidad, (2003). *Como medir la satisfacción al cliente*

Amestar, G. y Machuca, P. (2008) Análisis y diseño de sistemas de gestión de operaciones aduaneras para una agencia de aduanas (Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Católica del Perú). Recuperado de: https://bit.ly/2stX7PQ

Behar D., (2008). *Metodología de la Investigación*. Argentina: Editorial Shalom 2008

Bernal C., (2010), *Metodología de la Investigación*. (3ra Edición). Colombia: Pearson Educación

Cordova, E. (2018). Los procesos de las operaciones aduaneras y su influencia en la fidelización de los clientes de la agencia de aduanas Asiaduanas SA, callao 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo Lima-Perú).
Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30600?locale-attribute=es

Cabello M., (2019). Las aduanas y el comercio internacional. (2da ed.). España: Esic Editorial.
Recuperado de: https://bit.ly/2Rlj91V

Coll P., (2016). Manual de gestión aduanera. España: Marge Books.
Recuperado de: https://bit.ly/34Hs0yq

Castro A., (2008). Manual de Exportaciones. (2da ed.). Colombia>: Editorial Universidad del Rosario.
Recuperado de: https://bit.ly/35Nkdzk

Dutka A. y Mazia A., (2001), *Manual de AMA para la satisfacción al cliente SA*. Buenos Aires: Ediciones Ganica

Flores, R. (2017) Gestión de calidad a través de capacitaciones acerca de los conocimientos relevantes sobre las importaciones aplicadas a los agentes del área de servicio al cliente en la empresa DHL, 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú).
Recuperado de: https://bit.ly/2rMI97a

Fornell C., (2008). *El cliente satisfecho*. España: Ediciones Deusto

Gosso, F. (2008). *Satisfacción del cliente*. México: Panorama editorial

Grönroos, C. (1984) A service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44

Gordon H. y Terrence L. (2000) Customer satisfaction with services: putting perceived

value into the equation. Journal of Services Marketing, 14(5), 392-41

Hoffman, D. y Bateson, J. (2002). Fundamentos de Marketing de Servicios, México: Thompson.

Hernandez R., Fernandez C., y Baptista M., (2014), *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill Education

ISO 9000 (2008). Quality management systems — Fundamentals and vocabular

Jany E., J. N. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá: McGraw-Hill.

Juárez, F., (2018). *Principios del marketing*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario

Jara, R. (2018). Calidad de servicio y satisfacción en los clientes de la empresa Tecnología Panificadora S.A.C., Ate, 2018 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo - Lima Perú). Recuperado de: https://bit.ly/37SGGgt

Jones, T. & Sassaer, W. (1995) Why satisfied customers dect, Harvard Business Review, Vol 21, Marzo, pp. 695 – 70

Kotler, P. (1991). Marketing Management Analysis Planning, Implementation and Control, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc

Leyva E., (2004). *Importación y Exportaciones; Tratamiento Jurídico*. (2da ed.). México: Ediciones Fiscales ISEF

Mejías A. y Manrique S., (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. Ingeniería Industrial,
Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf

Negi, R. (2009) Determining customer satisfaction through perceived service quality: A study of Ethiopian mobile users. International Journal of Mobile Marketing, 4(1), 31-38

Niño, M. (2018) La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una agencia del Banco de Crédito del Perú, Callao 2018. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo - Lima Perú). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31016

Oliver, R. (1994) A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts. Advances in Services Marketing and Management, 65-85.

Praeg, C. y Spath, D. (2010). Quality management for IT services: Perspectives on businees and process performance. Estados unidos: IGI Global

Ponce, A. (2016) Optimización del procesos de nacionalización de mercancías importadas (Tesis de maestría, Universidad Católica de Guayaquil – Ecuador). Recuperado de:

http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42940

Pizam, A. y Ellis, T. (1999) Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. International Journal of Contemporary Hospitality Management,11(7),326 339.

Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (1988) The service-quality puzzle. Business Horizons, September/October, 35-4

Rivera, S. (2019) La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador). Recuperado de: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117

Rivas H., (2002), *Legislación Aduaneras*. Venezuela: Editores Individuales 3

Santamaría, O. (2016) análisis de la calidad del servicio postventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado: http://bdigital.unal.edu.co/57508/1/1022367912.2017.pdf

Sánchez, L. (2017) Mejora del procesos de satisfacción al cliente en una agencia de aduana ubicada en el callao (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte - Perú). Recuperado de: http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11166

Swan, J., Trawick, I., & Carroll, M. (1982) Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study., en HUNT y DAY (eds.), New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining, Bloomington, Indiana University, pp.1522.

Saavedra, J. (2017). Satisfacción del cliente y Posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo Tarapoto-Perú). Recuperado de: https://bit.ly/2rIZUEE

Saravanan, R. y Rao, K. (2007) Measurement of service quality from the customer's perspective–An empirical study. Total Quality Management, 18(4), 435-449

Sachdev, S. y Verma, H. (2002). Customer expectations and service quality dimensions consistency. A study of select industries. Journal of Management Research, April, 43-52

Westbrook, R., & Reilly, M. (1983) Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction, Advances in Consumer Research, n° 10, pp. 256-261.

Zeithaml, V. y Bitner M. (2000). Services marketing: integrating customer focus across firms. Boston: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Variable: procesos de las operaciones aduaneras

Adaptación por
Karla Guevara Carbajal

OBJETIVO:
El presente instrumento tiene como objetivo determinar cómo los procesos de operaciones aduaneras se relacionan con la satisfacción del cliente en la agencia UCL ADUANAS SAC.

INSTRUCCIONES:
Los siguientes ítems describen las dimensiones de los procesos de las operaciones aduaneras. Observe cada uno de ellos y marque con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente.

ESCALA:
Para el siguiente cuestionario se ha designado las siguientes escalas de medición del número 1 al 5 la cual se sugiere tener en cuenta el significado, de antemano agradecemos su tiempo y colaboración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

Dimensión: Cotización de Orden de servicio		1	2	3	4	5
1	Recibo atentamente la aceptación a la información enviada por el cliente para la creación de la orden de servicio por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
2	Me informan sobre las restricciones y prohibiciones al momento de la creación de la orden se servicio en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac, es adecuada a lo que requiero					
3	El envío del cálculo de los derechos en la creación de la orden de servicio por pate de la Agencia de Aduanas UCL Aduanas sac es completo.					
4	Estamos informados de la apertura de orden en la creación de la orden de servicio en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
Dimensión: Creación de Orden de Servicio		1	2	3	4	5
5	La revisión de los documentos comerciales es óptima por parte del sectorista de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
6	onformidad o rechazo de los documentos del despacho en la Agencia de UCL Aduanas sac					
7	Me comunican si la mercancía requiere de alguna autorización para su trámite en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					

Dimensión: Valoración de Mercancías		1	2	3	4	5
8	Aplican el método de valoración correcto para determinar el valor en aduanas en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac, una atención personalizada según mis necesidades como consumidor					
9	Determinar el valor en aduanas con eficiencia para el cálculo de los tributos a pagar en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
Dimensión: Clasificación de las Mercancías		1	2	3	4	5
10	Aplican correctamente el código arancelario para la clasificación de las mercancías en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
11	Verifican si existe alguna autorización en la clasificación de la mercancía para la correcta declaración en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
12	Me informan si el código arancelario tiene alguna preferencia o beneficio que se pueda utilizar en el despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
Dimensión: Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos		1	2	3	4	5
13	Determinan correctamente los tributos a cancelar en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
14	Consideran los datos necesarios para la liquidación de los tributos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
15	La generación de los tributos se aproximan a los datos proporcionados en la creación de la orden de servicio generada por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
Dimensión: Numeración de DAM						
16	Cumplen con el envío electrónico para la recepción de la dua correctamente en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
17	Me informan sobre el pago de la dua numerada en los plazo que establece la autoridad aduanera en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
18	Me informan sobre el canal de control obtenido luego de realizado el pago de tributos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
19	Se nos informa de la obtención del levante luego de la revisión por parte de la aduana en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
Dimensión: Tramitación del Despacho Aduanero						
20	Realizan el trámite de visto bueno con anticipación para el trámite de retiro en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
21	Efectúan el retiro o embarque en las fechas establecidas en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
22	Cumplen con la entrega de la carga en los horarios establecidos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
Dimensión: Archivo del Despacho						
23	Cuentan con la documentación completa para el archivo en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
24	Archivan adecuadamente la documentación concerniente al despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
25	Actualizan periódicamente el archivo de los documentos de despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					

Variable: Satisfacción del cliente

Adaptación por
Karla Guevara Carbajal

OBJETIVO:
El presente instrumento tiene como objetivo determinar cómo los procesos de operaciones aduaneras se relacionan con la satisfacción del cliente en la agencia UCL ADUANAS SAC.

INSTRUCCIONES:
Los siguientes ítems describen las dimensiones la satisfacción al cliente. Observe cada uno de ellos y marque con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente.

ESCALA:
Para el siguiente cuestionario se ha designado las siguientes escalas de medición del número 1 al 5 la cual se sugiere tener en cuenta el significado, de antemano agradecemos su tiempo y colaboración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

Dimensión: Calidad Funcional percibida		1	2	3	4	5
1	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac ha solucionado satisfactoriamente sus quejas					
2	Considera que el servicio recibido es de calidad en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
3	Se siente seguro al ser atendido por el personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
4	Se siente satisfecho con los servicios de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
Dimensión: Calidad Técnica percibida		1	2	3	4	5
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac					
6	Considera que el tiempo que se demora el personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac en atender sus despachos es eficaz					
Dimensión: Valor percibido		1	2	3	4	5
7	En la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac es atendido con la amabilidad que se merece					
8	En la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac se preocupan por la premura de sus despachos					
9	Los problemas e inconvenientes durante la prestación de servicios de la Agencia de Aduana UCL Aduanas son atendidos de manera adecuada					

Dimensión: Confianza		1	2	3	4	5
10	Usted recomendaría a la Agencia de Aduana UCL Aduanas a otras personas					
11	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas es claro en las explicaciones o informaciones que brindan					
Dimensión: Expectativa		1	2	3	4	5
12	El servicio que se ofrece en la Agencia de Aduana UCL Aduanas se adapta a sus necesidades					
13	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas posee los conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender sus consultas					

Anexo 2: Consentimiento por la institución

UCL ADUANAS

SCM Supply Chain Management

Callao, 09 de Noviembre del 2019

El que suscribe, Gerente de Administración-Finanzas y Contabilidad de UCL Aduanas SAC: Expide la Presente.-

Constancia

Que la Srta. Karla Amelia Guevara Carbajal, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: Procesos de las operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL aduanas SAC, callao 2019.

Se expide la presente a solicitud del interesado para eminentemente fines académicos de la carrera profesional de Negocios Internacionales en la Universidad Cesar Vallejo.

Atentamente;

UCL ADUANAS S.A.C.
Alain Vargas Venegas
Gerente de Adm. Cont. y Finanzas

Sede Principal:
Calle Pedro Paulet 110
Urb. San Joaquín, Bellavista, Callao
Central: 411-1970 • Fax: 561-5629
Sucursales:
Jr. Junín 468 1er. Piso, Paita - Piura
Central: (073) 212-092
Calle Mayor Blondell 366 Cercado, Mollendo - Arequipa
Central: (054) 532-714

Alcance: Agenciamiento de Aduanas y Transporte Lima - Callao

Anexo 3: Validación de los Instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos de las operaciones aduaneras y Satisfacción del cliente en la Empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019

Apellidos y nombres del investigador: Guevara Carbajal, Karla Amelia

Apellidos y nombres del experto: Luis, Dios Zarate

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Procesos de las operaciones Aduaneras	Cotización de Orden de servicio	Información de mercancía	Recibo eficientemente la aceptación de información enviada por el cliente para la creación de la orden de servicio por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac	Totalmente en desacuerdo [1] En desacuerdo [2] Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3] De acuerdo [4] Totalmente de acuerdo [5]	✓		
		Restricciones y Prohibiciones	Me informan sobre las restricciones y prohibiciones al momento de la creación de la orden de servicio en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac de acuerdo a lo que requiero		✓		
		Cálculo de derechos y tributos	El envío del cálculo de los derechos en la creación de la orden de servicio por parte de la Agencia de Aduanas UCL Aduanas sac es completo.		✓		
		Apertura de orden	Estamos informados de la apertura de orden en la creación de la orden de servicio en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Creación de la Orden de servicio	Revisión de documentos comerciales	La revisión de los documentos comerciales es óptima por parte del ejecutivo de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Conformidad o rechazo de documentación	Me informan de la conformidad o rechazo de los documentos del despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Verificación de autorizaciones	Me comunican si la mercancía requiere de alguna autorización para su tramite en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Valoración de Mercancías	Método de Valoración	Aplican el método de valoración correcto para determinar el valor en aduanas en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac, una atención personalizada según mis necesidades como consumidor		✓		
		Valor en Aduanas	Determinar el valor en aduanas con eficiencia para el cálculo de los tributos a pagar en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Clasificación de Mercancías	Código Arancelario	Aplican correctamente el código arancelario para la clasificación de las mercancías en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Autorizaciones	Verifican si existe alguna autorización en la clasificación de la mercancía para la correcta declaración en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Preferencia y beneficios	Me informan si el código arancelario tiene alguna preferencia o beneficio que se pueda utilizar en el despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos	Determinación de tributos a cancelar	Determinan correctamente los tributos a cancelar en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Liquidación de tributos	Consideran los datos necesarios para la liquidación de los tributos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Generación de Liquidación de Tributos	La generación de los tributos se aproximan a los datos proporcionados en la creación de la orden de servicio generada por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Numeración de Dua	Pago de Tributos	Cumplen con el envío electrónico para la recepción de la dua correctamente en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		ación de canal de control	Me informan sobre el pago de la dua numerada en los plazos que establece la autoridad aduanera en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Obtención del Levante	Me informan sobre el canal de control obtenido luego de realizado el pago de tributos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
			Se nos informa de la obtención del levante luego de la revisión por parte de la aduana en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Tramitación de Despacho Aduanero	Tramitación de Visto Bueno	Realizan el trámite de visto bueno con anticipación para el trámite de retiro en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Retiro o embarque de mercancía	Efectúan el retiro o embarque en las fechas establecidas en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Entrega de despacho	Cumplen con la entrega de la carga en los horarios establecidos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Archivo del despacho	Ordenamiento de documentos	Cuentan con la documentación completa para el archivo en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Archivo de documentos	Archivan adecuadamente la documentación concerniente al despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Actualización de Archivo	Actualizan periódicamente el archivo de los documentos de despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
Firma del experto			**Fecha** __/__/__				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos de las operaciones aduaneras y Satisfacción del cliente en la Empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019

Apellidos y nombres del investigador: Guevara Carbajal, Karla Amelia

Apellidos y nombres del experto: Luis, Dios Zarate

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción del cliente	Calidad Funcional Percibida	Eficiencia para solucionar quejas y reclamos	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo. (5)	✓		
		Dominio en la realización de sus servicios	Considera que el servicio recibido es de calidad en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Seguridad	Se siente seguro al ser atendido por el personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
			Se siente satisfecho con los servicios de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Calidad Tecnica Percibida	Mejoras en el servicio	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Rapidez y eficacia	Considera que el tiempo que se demora el personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac en atender sus despachos es eficaz		✓		
	Valor Percibido	Amabilidad con el cliente	En la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac es atendido con la amabilidad que se merece		✓		
		Compromiso e Identidad	En la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac se preocupan por la premura de sus despachos		✓		
			Los problemas e inconvenientes durante la prestación de servicios de la Agencia de Aduana UCL Aduanas son atendidos de manera adecuada		✓		
	Confianza	Claridad de la información	Usted recomendaría a la Agencia de Aduana UCL Aduanas a otras personas		✓		
			El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas es claro en las explicaciones o informaciones que brindan		✓		
	Expectativa	Adecuación del servicio según las necesidades del cliente	El servicio que se ofrece en la Agencia de Aduana UCL Aduanas se adapta a sus necesidades		✓		
		Conocimiento y Profesionalismo	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas posee los conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender sus consultas		✓		

Firma del experto

Fecha __/__/__

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos de las operaciones aduaneras y Satisfacción del cliente en la Empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019

Apellidos y nombres del investigador: Guevara Carbajal, Karla Amelia

Apellidos y nombres del experto: Hans Salvador ,Mejia Guerrero

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ITEM /PREGUNTA**	**ESCALA**	**SI CUMPLE**	**NO CUMPLE**	**OBSERACIONES / SUGERENCIAS**
Procesos de las operaciones Aduaneras	Cotización de Orden de servicio	Información de mercancia	Recibo atentamente la aceptación a la información enviada por el cliente para la creación de la orden de servicio por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo. (5)	✓		
		Restricciones y Prohibiciones	Me informan sobre las restricciones y prohibiciones al momento de la creación de la orden se servicio en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac, es adecuada a lo que requiero		✓		
		Calculo de derechos y tributos	El envio del cálculo de los derechos en la creación de la orden de servicio por pate de la Agencia de Aduanas UCL Aduanas sac es completo.		✓		
		Apertura de orden	Estamos informados de la apertura de orden en la creación de la orden de servicio en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Creación de la Orden de servicio	Revisión de documentos comerciales	La revisión de los documentos comerciales es óptima por parte del sectorista de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Conformidad o rechazo de documentación	Me informan de la conformidad o rechazo de los documentos del despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Verificación de autorizaciones	Me comunican si la mercancia requiere de alguna autorización para su trámite en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Valoración de Mercancias	Método de Valoración	Aplican el método de valoración correcto para determinar el valor en aduanas en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac, una atención personalizada según mis necesidades como consumidor		✓		
		Valor en Aduanas	Determinar el valor en aduanas con eficiencia para el cálculo de los tributos a pagar en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Clasificación de Mercancias	Código Arancelario	Aplican correctamente el código arancelario para la clasificación de las mercancias en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Autorizaciones	Verifican si existe alguna autorización en la clasificación de la mercancia para la correcta declaración en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Preferencia y beneficios	Me informan si el código arancelario tiene alguna preferencia o beneficio que se pueda utilizar en el despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos	Determinación de tributos a cancelar	Determinan correctamente los tributos a cancelar en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Liquidación de tributos	Consideran los datos necesarios para la liquidación de los tributos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Generación de Liquidación de Tributos	La generación de los tributos se aproximan a los datos proporcionados en la creación de la orden de servicio generada por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Numeración de Dua	Pago de Tributos	Cumplen con el envío electrónico para la recepción de la dua correctamente en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		ación de canal de control	Me informan sobre el pago de la dua numerada en los plazo que establece la autoridad aduanera en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Obtención del Levante	Me informan sobre el canal de control obtenido luego de realizado el pago de tributos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
			Se nos informa de la obtención del levante luego de la revisión por parte de la aduana en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Tramitación de Despacho Aduanero	Tramitación de Visto Bueno	Realizan el trámite de visto bueno con anticipación para el trámite de retiro en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Retiro o embarque de mercancia	Efectúan el retiro o embarque en las fechas establecidas en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Entrega de despacho	Cumplen con la entrega de la carga en los horarios establecidos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Archivo del despacho	Ordenamiento de documentos	Cuentan con la documentación completa para el archivo en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Archivo de documentos	Archivan adecuadamente la documentación concerniente al despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Actualización de Archivo	Actualizan periódicamente el archivo de los documentos de despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		

Firma del experto

Fecha __ / __ /__

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos de las operaciones aduaneras y Satisfacción del cliente en la Empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019

Apellidos y nombres del investigador: Guevara Carbajal, Karla Amelia

Apellidos y nombres del experto: Hans Salvador ,Mejía Guerrero

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ITEM /PREGUNTA**	**ESCALA**	**SI CUMPLE**	**NO CUMPLE**	**OBSERACIONES / SUGERENCIAS**
Satisfacción del cliente	Calidad Funcional Percibida	Eficiencia para solucionar quejas y reclamos	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo. (5)	✓		
		Dominio en la realización de sus servicios	Considera que el servicio recibido es de calidad en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Seguridad	Se siente seguro al ser atendido por el personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
			Se siente satisfecho con los servicios de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Calidad Tecnica Percibida	Mejoras en el servicio	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Rapidez y eficacia	Considera que el tiempo que se demora el personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac en atender sus despachos es eficaz		✓		
	Valor Percibido	Amabilidad con el cliente	En la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac es atendido con la amabilidad que se merece		✓		
		Compromiso e Identidad	En la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac se preocupan por la premura de sus despachos		✓		
			Los problemas e inconvenientes durante la prestación de servicios de la Agencia de Aduana UCL Aduanas son atendidos de manera adecuada		✓		
	Confianza	Claridad de la información	Usted recomendaría a la Agencia de Aduana UCL Aduanas a otras personas		✓		
			El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas es claro en las explicaciones o informaciones que brindan		✓		
	Expectativa	Adecuación del servicio según las necesidades del cliente	El servicio que se ofrece en la Agencia de Aduana UCL Aduanas se adapta a sus necesidades		✓		
		Conocimiento y Profesionalismo	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas posee los conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender sus consultas		✓		
Firma del experto			**Fecha** __/__ /__				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos de las operaciones aduaneras y Satisfacción del cliente en la Empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019

Apellidos y nombres del investigador: Guevara Carbajal, Karla Amelia

Apellidos y nombres del experto: Manuel Alberto Mori Paredes

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ITEM /PREGUNTA**	**ESCALA**	**SI CUMPLE**	**NO CUMPLE**	**OBSERACIONES / SUGERENCIAS**
Procesos de las operaciones Aduaneras	Cotización de Orden de servicio	Información de mercancía	Recibo atentamente la aceptación a la información enviada por el cliente para la creación de la orden de servicio por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo. (5)	✓		
		Restricciones y Prohibiciones	Me informan sobre las restricciones y prohibiciones al momento de la creación de la orden se servicio en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac, es adecuada a lo que requiero		✓		
		Calculo de derechos y tributos	El envío del cálculo de los derechos en la creación de la orden de servicio por pate de la Agencia de Aduanas UCL Aduanas sac es completo.		✓		
		Apertura de orden	Estamos informados de la apertura de orden en la creación de la orden de servicio en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Creación de la Orden de servicio	Revisión de documentos comerciales	La revisión de los documentos comerciales es óptima por parte del sectorista de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Conformidad o rechazo de documentación	Me informan de la conformidad o rechazo de los documentos del despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Verificación de autorizaciones	Me comunican si la mercancía requiere de alguna autorización para su trámite en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Valoración de Mercancías	Método de Valoración	Aplican el método de valoración correcto para determinar el valor en aduanas en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac, una atención personalizada según mis necesidades como consumidor		✓		
		Valor en Aduanas	Determinar el valor en aduanas con eficiencia para el cálculo de los tributos a pagar en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Clasificación de Mercancías	Código Arancelario	Aplican correctamente el código arancelario para la clasificación de las mercancías en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Autorizaciones	Verifican si existe alguna autorización en la clasificación de la mercancía para la correcta declaración en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Preferencia y beneficios	Me informan si el código arancelario tiene alguna preferencia o beneficio que se pueda utilizar en el despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos	Determinación de tributos a cancelar	Determinan correctamente los tributos a cancelar en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Liquidación de tributos	Consideran los datos necesarios para la liquidación de los tributos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Generación de Liquidación de Tributos	La generación de los tributos se aproximan a los datos proporcionados en la creación de la orden de servicio generada por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Numeración de Dua	Pago de Tributos	Cumplen con el envío electrónico para la recepción de la dua correctamente en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		ación de canal de control	Me informan sobre el pago de la dua numerada en los plazo que establece la autoridad aduanera en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Obtención del Levante	Me informan sobre el canal de control obtenido luego de realizado el pago de tributos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
			Se nos informa de la obtención del levante luego de la revisión por parte de la aduana en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Tramitación de Despacho Aduanero	Tramitación de Visto Bueno	Realizan el trámite de visto bueno con anticipación para el trámite de retiro en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Retiro o embarque de mercancía	Efectúan el retiro o embarque en las fechas establecidas en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Entrega de despacho	Cumplen con la entrega de la carga en los horarios establecidos en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Archivo del despacho	Ordenamiento de documentos	Cuentan con la documentación completa para el archivo en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Archivo de documentos	Archivan adecuadamente la documentación concerniente al despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Actualización de Archivo	Actualizan periódicamente el archivo de los documentos de despacho en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac				

Firma del experto **Fecha** __/__/__

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos de las operaciones aduaneras y Satisfacción del cliente en la Empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019

Apellidos y nombres del investigador: Guevara Carbajal, Karla Amelia

Apellidos y nombres del experto: Manuel Alberto Mori Paredes

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción del cliente	Calidad Funcional Percibida	Eficiencia para solucionar quejas y reclamos	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	Totalmente en desacuerdo (1)	✓		
		Dominio en la realización de sus servicios	Considera que el servicio recibido es de calidad en la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
		Seguridad	Se siente seguro al ser atendido por el personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
			Se siente satisfecho con los servicios de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac		✓		
	Calidad Tecnica Percibida	Mejoras en el servicio	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac	En desacuerdo (2)	✓		
		Rapidez y eficacia	Considera que el tiempo que se demora el personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac en atender sus despachos es eficaz		✓		
	Valor Percibido	Amabilidad con el cliente	En la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac es atendido con la amabilidad que se merece	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	✓		
		Compromiso e Identidad	En la Agencia de Aduana UCL Aduanas sac se preocupan por la premura de sus despachos		✓		
			Los problemas e inconvenientes durante la prestación de servicios de la Agencia de Aduana UCL Aduanas son atendidos de manera adecuada	De acuerdo (4)	✓		
	Confianza	Claridad de la información	Usted recomendaría a la Agencia de Aduana UCL Aduanas a otras personas		✓		
			El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas es claro en las explicaciones o informaciones que brindan	Totalmente de acuerdo. (5)	✓		
	Expectativa	Adecuación del servicio según las necesidades del cliente	El servicio que se ofrece en la Agencia de Aduana UCL Aduanas se adapta a sus necesidades		✓		
		Conocimiento y Profesionalismo	El personal de la Agencia de Aduana UCL Aduanas posee los conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender sus consultas		✓		

Firma del experto **Fecha** __/__/__

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

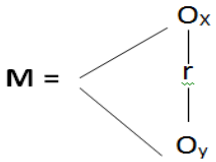
Anexo 4: Matriz de consistencia

TÍTULO: Procesos de las operaciones Aduaneras y Satisfacción del cliente en la empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019
AUTOR: Karla Amelia Guevara Carbajal

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general: ¿Qué relación existe entre los procesos de operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL aduanas sac callao, 2019? **Problemas específicos:** 1. ¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Calidad funcional percibida en la empresa UCL aduanas sac, Callao 2019? 2. ¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y la Calidad tecnica percibida en la empresa UCL aduanas sac, Callao 2019?	**Objetivo general:** Determinar la relación entre los procesos de operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL aduanas sac, callao2019 **Objetivos específicos:** 1. Determinar la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y la calidad funcional percibida en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019 2. Determinar la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y la calidad tecnica percibida en la empresa UCL aduanas	**Hipótesis general** Existe relación significativa entre los procesos de operaciones aduaneras y satisfacción del cliente en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019 **Hipótesis específicas:** 1. Existe relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la calidad funcional percibida en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019 2. Existe relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la calidad tecnica percibida en la empresa	**Variable 1: Proceso de operaciones aduaneras**			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Niveles o rangos**
			1. Cotización de orden de servicio	• Información de mercancía •Restricciones y Prohibiciones •Cálculo de derechos y tributos •Apertura de orden	1,2,3, 4	Muy Bajo: 4-8 Bajo: 9-12 Alto: 13-16
			2. Creación de la Orden de servicio	• Revisión de documentos comerciales • Conformidad o rechazo de documentación • Verificación de autorizaciones	5,6,7	Muy Bajo: 3-6 Bajo: 7-9 Alto: 10-12
			3. Valoración de Mercancías	• Método de Valoración • Valor en Aduanas	8,9	Muy Bajo: 2-4 Bajo: 5-6 Alto: 7-8

3. ¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y el valor percibido en la empresa UCL aduanas sac, Callao 2019? 4. ¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y la confianza en la empresa UCL aduanas sac, Callao 2019? 5. ¿Qué relación existe entre los procesos de las operaciones aduaneras y la expectativa en la empresa UCL aduanas sac, Callao 2019?	sac, callao 2019 3. Determinar la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y el valor percibido en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019 4. Determinar la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y la confianza en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019 5. Determinar la relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y la expectativa en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019	UCL aduanas sac, callao 2019 3. Existe relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y el valor percibido en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019 4. Existe relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la confianza en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019 5. Existe relación significativa entre los procesos de las operaciones aduaneras y la expectativa en la empresa UCL aduanas sac, callao 2019				
			4. Clasificación de Mercancías	• Código Arancelario • Autorizaciones • Preferencia y beneficios	10,11, 12	Muy Bajo: 3-6 Bajo: 7-9 Alto: 10-12
			5. Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos	• Determinación de tributos a cancelar • Liquidación de tributos • Generación de Liquidación de Tributos	13,14, 15	Muy Bajo: 3-6 Bajo: 7-9 Alto: 10-12
			6. Numeración de Dua	•Pago de Tributos •Asignación de canal de control •Obtención del Levante	16,17, 18,19	Muy Bajo: 4-8 Bajo: 9-12 Alto: 13-16
			7. Tramitación de Despacho Aduanero	•Tramitación de Visto Bueno •Retiro o embarque de mercancía	20,21, 22	Muy Bajo: 3-6 Bajo: 7-9 Alto: 10-12

				•Entrega de despacho		
			8. Archivo del despacho aduanero	• Ordenamiento de documentos • Archivo de documentos • Actualización de Archivo	23,24, 25	Muy Bajo: 3-6 Bajo: 7-9 Alto: 10-12
			Variable 2: Satisfacción del cliente			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	Niveles o rangos
			1. Calidad Funcional Percibida	• Eficiencia para solucionar quejas y reclamos • Dominio en la realización de sus servicios • Seguridad	1,2,3, 4	Muy Insatisfecho: 4-8 Insatisfecho: 9-12 Satisfecho: 13-16
			2. Calidad Tecnica Percibida	• Mejoras en el servicio • Rapidez y Eficacia	5,6	Muy Insatisfecho: 2-4 Insatisfecho: 5-6 Satisfecho: 7-8

			3. Valor Percibido	• Amabilidad con el cliente • Compromiso e Identidad	7,8,9	Muy Insatisfecho: 3-6 Insatisfecho: 7-9 Satisfecho: 10-12
			4. Confianza	• Claridad de la Información	10,11	Muy Insatisfecho: 2-4 Insatisfecho: 5-6 Satisfecho: 7-8
			5. Expectativa	• Adecuación del servicio según las necesidades del cliente • Conocimiento y Profesionalismo	12,13	Muy Insatisfecho: 2-4 Insatisfecho: 5-6 Satisfecho: 7-8
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	**POBLACIÓN Y MUESTRA**	**TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**	**ESTADÍSTICA A UTILIZAR**			
TIPO: La presente investigación es de tipo aplicada, dado que su efecto desarrollara un tema a discutir. Según Carrasco (2016, p.39). Menciona que "la investigación tiene	**POBLACIÓN:** La población está conformada por 24 clientes de la empresa UCL aduana sac **TIPO Y TAMAÑO DE MUESTRA:**	**Variable 1:** **PROCESOS DE LAS OPERACIONES ADUANEAS** **Técnicas:** La presente investigación ha requerido datos para demostrar las hipótesis	**DESCRIPTIVA:** El diseño de diagrama de la siguiente manera: 			

como objetivo expandir e indagar la causa de la realidad existente de los conocimientos ya planteados acerca de lo real”. **DISEÑO:** El diseño de la investigación será de tipo no experimental transversal, ya que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154). Descriptivo correlacional, ya que “los estudios correlaciónales tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos,	“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175). Muestreo no probabilístico intencional, ya que Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador” (p.176). La muestra está conformada por 24 clientes de la empresa UCL aduana sac.	planteadas y lograr los objetivos propuestos, por este motivo ha sido necesario el uso de técnicas de recolección de datos. Encuesta. **Instrumentos: Cuestionario de Procesos de las operaciones aduaneras** Autor: Edson Cordova Adaptación: Karla Amelia Guevara Carbajal Año: 2019 Ámbito de Aplicación: UCL aduanas sac Forma de Administración: Individual.	Donde: M = Es la muestra de clientes r = Relación de variables estudiadas Ox= Mediciones de los Procesos de operaciones aduaneras Oy= Mediciones de la Satisfacción del cliente Se mostrarán los resultados de los instrumentos en tablas de frecuencia grafica de barras a Nivel de Dimensiones. **INFERENCIAL:** Se aplicó la correlación de RHO Spearman:

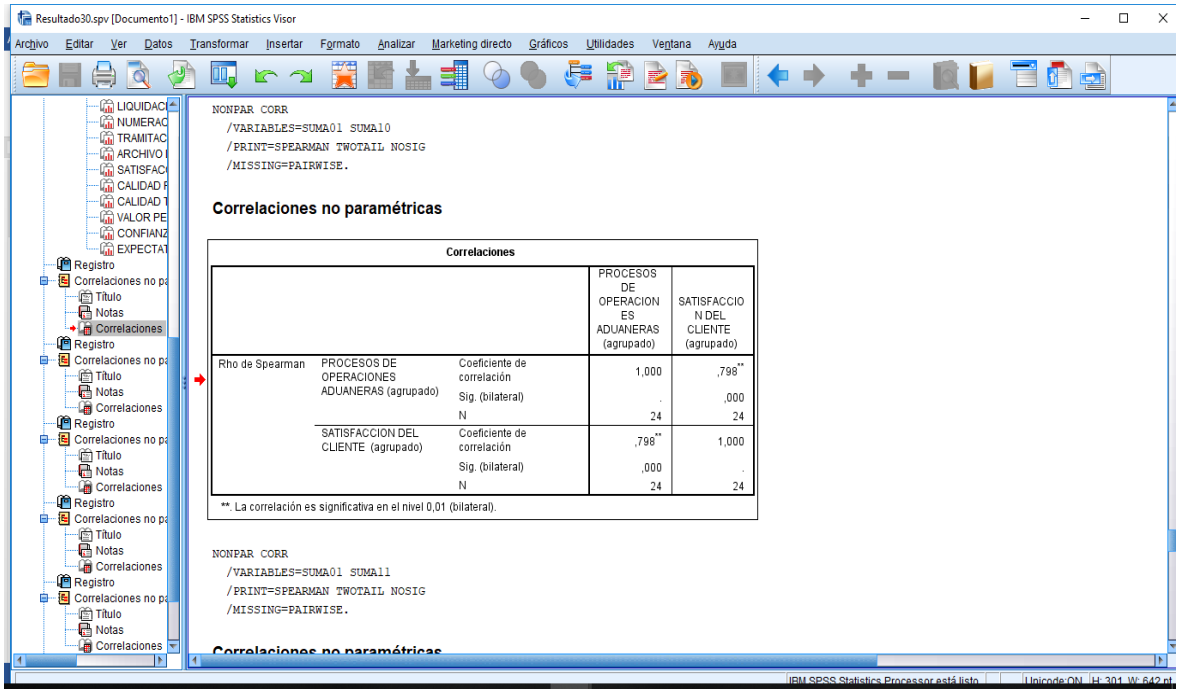
categorías o variables en un contexto en particular" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93). **MÉTODO:** Método cuantitativo, hipotético deductivo: "un procedimiento que parte de una aseveración es en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos" (Bernal, 2010, p.60).			

Anexo 5: Base de datos

PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS																									
	COTIZACION DE ORDEN DE SERVICIO				CREACION DE ORDEN DE SERVICIO			VALORACION DE MERCANCIAS		CLASIFICACION DE MERCANCIAS			LIQUIDACIO DE DERECHOS			NUMERACION DE DUA				TRAMITACION DEL DESPACHO ADUANERO			ARCHIVO DE DESPACHO		
ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5
4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5
7	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4
8	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4
9	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
10	2	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5
11	2	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4
12	2	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
14	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
15	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4
16	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
17	2	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
18	2	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
20	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
21	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
22	3	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4
23	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4

SATISFACCION DEL CLIENTE													
	CALIDAD FUNCIONAL				CALIDAD		VALOR DE SERVICIO			CONFIANZA		EXPECTATIVA	
ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4
2	5	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5
3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5
4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4
6	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5
7	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4
8	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4
9	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
10	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5
11	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4
12	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
13	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
14	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4
16	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
17	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
18	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
19	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
20	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
22	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4
23	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4

Anexo 6: Imprpant de resultados



```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=SUMA01 SUMA10
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

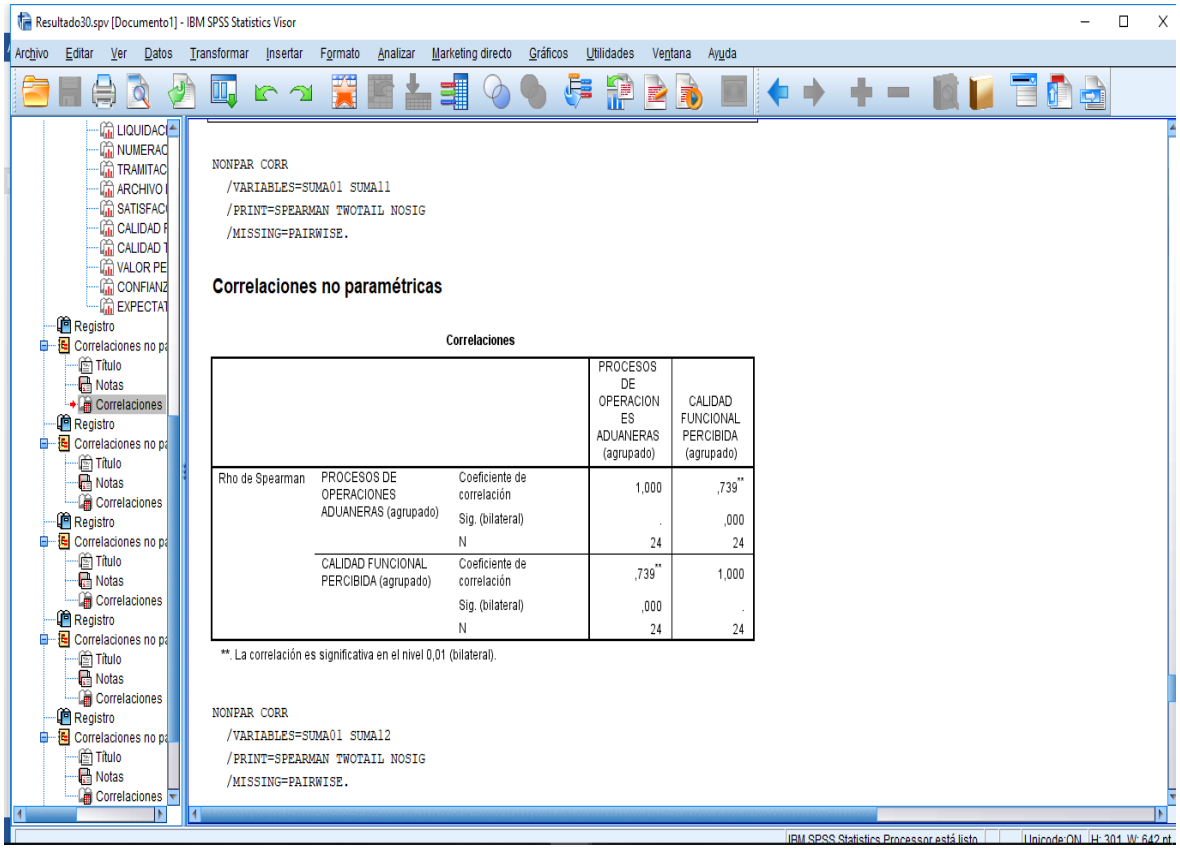
Correlaciones

			PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)	SATISFACCION DEL CLIENTE (agrupado)
Rho de Spearman	PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	SATISFACCION DEL CLIENTE (agrupado)	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=SUMA01 SUMA11
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas



```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=SUMA01 SUMA11
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

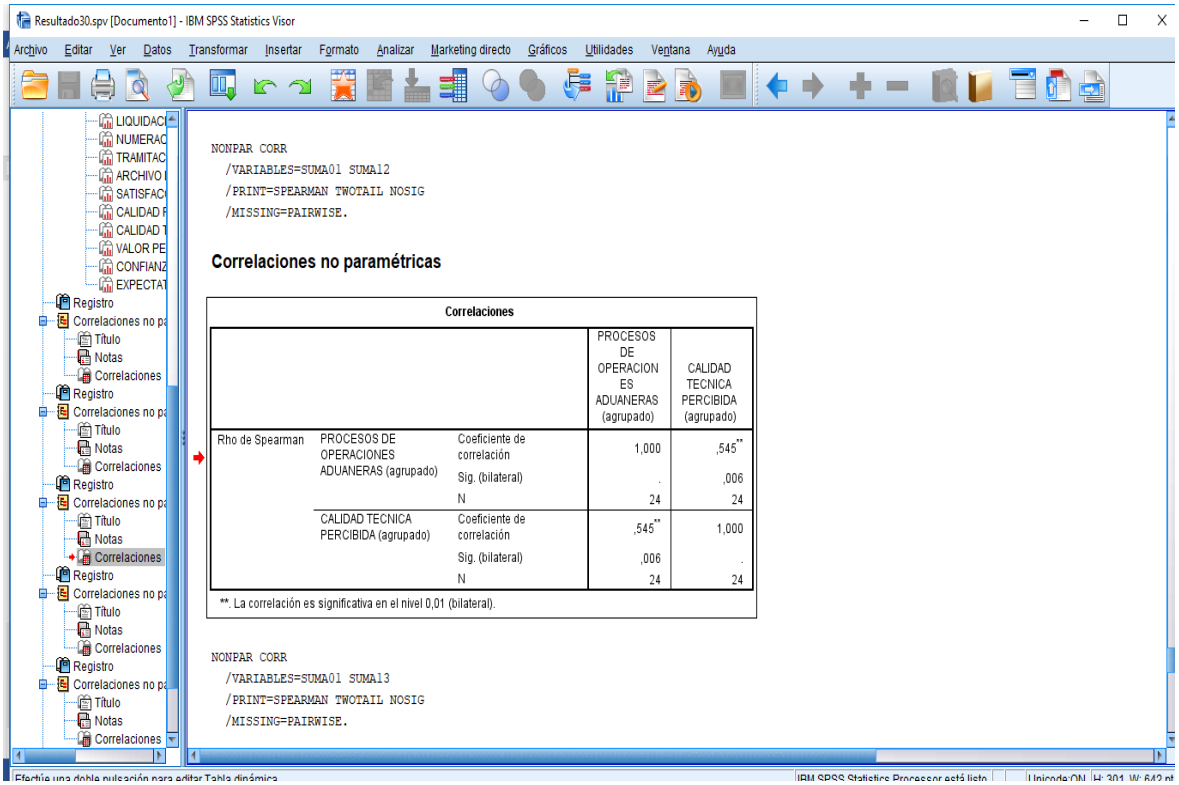
Correlaciones no paramétricas

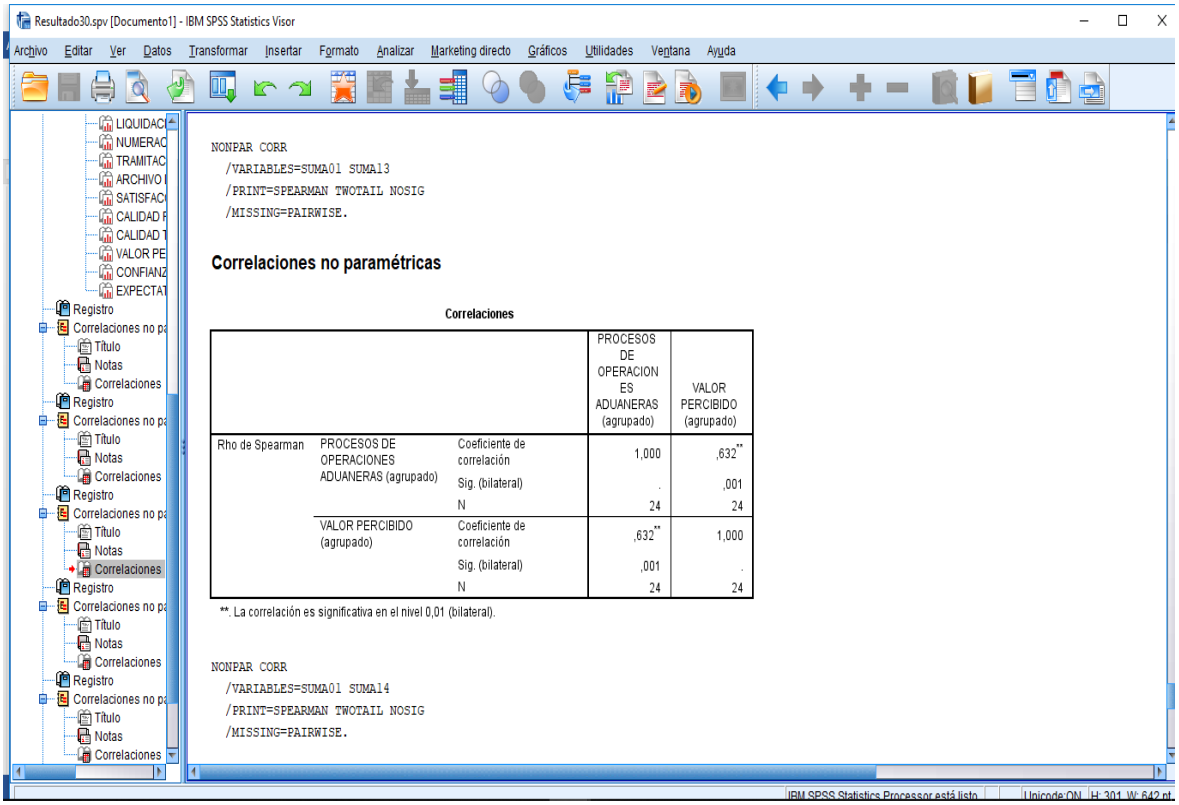
Correlaciones

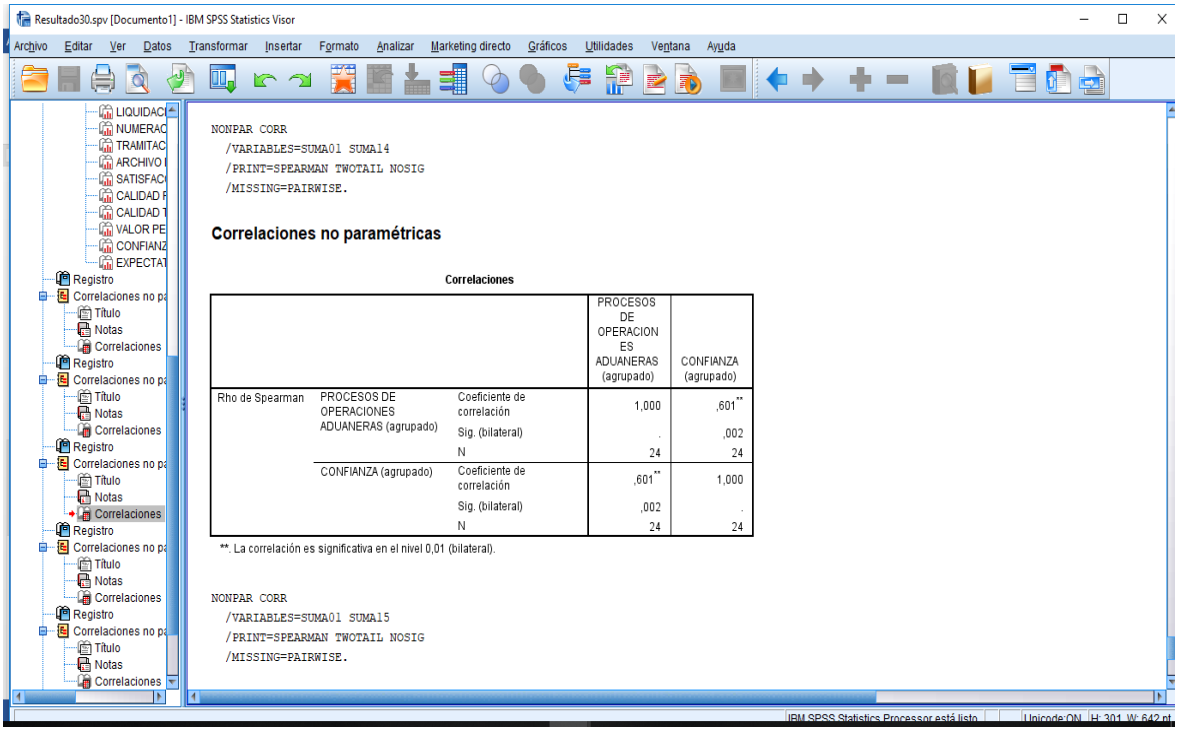
			PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA (agrupado)
Rho de Spearman	PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA (agrupado)	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=SUMA01 SUMA12
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```


Resultado30.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor
Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA01 SUMA12
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
Correlaciones no paramétricas
Correlaciones
PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA (agrupado)
Rho de Spearman
PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)
Coeficiente de correlación 1,000 ,545**
Sig. (bilateral) . ,006
N 24 24
CALIDAD TECNICA PERCIBIDA (agrupado)
Coeficiente de correlación ,545** 1,000
Sig. (bilateral) ,006 .
N 24 24
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA01 SUMA13
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.


Resultado30.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor
Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA01 SUMA13
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
Correlaciones no paramétricas
Correlaciones
PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)
VALOR PERCIBIDO (agrupado)
Rho de Spearman
PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)
Coeficiente de correlación 1,000 ,632**
Sig. (bilateral) . ,001
N 24 24
VALOR PERCIBIDO (agrupado)
Coeficiente de correlación ,632** 1,000
Sig. (bilateral) ,001 .
N 24 24
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA01 SUMA14
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.


Resultado30.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor
Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA01 SUMA14
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
Correlaciones no paramétricas
Correlaciones
PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)
CONFIANZA (agrupado)
Rho de Spearman
PROCESOS DE OPERACIONES ADUANERAS (agrupado)
Coeficiente de correlación
Sig. (bilateral)
N
1,000
.
24
,601**
,002
24
CONFIANZA (agrupado)
Coeficiente de correlación
Sig. (bilateral)
N
,601**
,002
24
1,000
.
24
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA01 SUMA15
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON
H: 301, W: 642 pt