



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Despacho aduanero y los gastos operativos de la empresa SC&D  
Agentes de Aduana S.A.C en el distrito de San Miguel - 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Negocios Internacionales

**AUTORAS:**

Quispe Guillermo, Jessenia Carolina (ORCID: 0000-0001-6987-7044)

Salazar Huaman, Yaritza Mercedes (ORCID: 0000-0002-5925-5919)

**ASESORA:**

Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña (ORCID: 0000-0001-7282-5595)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y Comercio Internacional

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo va dedicado a nuestros padres, familiares ya que son nuestro motor y motivo de realizar nuestro presente trabajo para la Titulación.

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradecemos a dios por darnos la fuerza, la paciencia y perseverancia en no rendirnos en este camino y a su vez brindarnos la oportunidad de dar un paso tan importante.

Un agradecimiento especial Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela por su paciencia y por ser la principal guía para el presente trabajo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	9
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	13
<b>III. METODOLOGÍA</b>	23
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	23
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
<b>IV. RESULTADOS</b>	27
<b>V. DISCUSIÓN</b>	41
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	44
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	45
<b>REFERENCIAS</b>	46
<b>ANEXOS</b>	53

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultados de los niveles de la variable despacho aduanero.	27
Tabla 2. Resultados de la dimensión clasificación arancelaria de mercancía de la variable despacho aduanero	28
Tabla 3. Resultados de la dimensión Numeración de la DUA	29
Tabla 4. Resultados de la dimensión Operación Aduanera	30
Tabla 5. Resultados de la Variable Gastos Operativos.	31
Tabla 6. Resultados de tablas cruzadas de las variables Despacho Aduanero y Gastos Operativos.	32
Tabla 7. Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Clasificación Arancelaria de Mercancía y la variable Gastos Operativos.	33
Tabla 8. Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Numeración de DUA y la variable Gastos Operativos.	34
Tabla 9. Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Operación Aduanera y la variable Gastos Operativos.	35
Tabla 10. Resultados de la correlación entre las variables Despacho Aduanero y Gastos Operativos	36
Tabla 11. Resultados de correlación entre la dimensión Clasificación Arancelaria de Mercancía y la variable Gastos Operativos	37
Tabla 12. Resultados de correlación entre la dimensión Numeración de DUA y la variable Gastos Operativos	38
Tabla 13. Resultados de correlación entre la dimensión Operación Aduanera y la variable Gastos Operativos	39

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Resultado de los niveles de la variable despacho aduanero.	27
Figura 2.	Resultados de la dimensión Clasificación Arancelaria de Mercancía.	28
Figura 3.	Resultados de la dimensión Numeración de DUA.	29
Figura 4.	Resultados de la dimensión Operación Aduanera	30
Figura 5	Resultados de la Variable Gastos Operativos.	31
Figura 6	Gráfico cruzado de las variables Despacho Aduanero y Gastos Operativos	32
Figura 7	Gráfico cruzado de la dimensión Clasificación Arancelaria de Mercancía y la variable Gastos Operativos.	33
Figura 8	Gráfico cruzado de la dimensión Numeración de la DUA y la variable Gastos Operativos	34
Figura 9	Gráfico cruzado de la dimensión Operación Aduanera y la variable Gastos Operativos.	35

## RESUMEN

La presente investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el despacho aduanero y los gastos operativos de la empresa SC&D Agentes de Aduanas S.A.C. en las cuales se dividieron en variables e indicadores, la primera variable de despacho aduanero sus dimensiones son la clasificación Arancelaria de mercancía, numeración de la DUA y operación aduanera. De la misma forma encontramos la variable de gastos operativos con sus dimensiones de gastos administrativos, gastos de venta y gastos financieros, durante el periodo de 2019. Por ello se plantea la problemática ¿De qué manera se relaciona el Despacho Aduanero con los Gastos Operativos de la empresa SC&D Agentes de Aduana S.A.C. del Distrito de San Miguel 2019?

Se realizó una investigación correlacional de diseño no experimental bajo un enfoque cuantitativa teniendo como tipo de estudio aplicada, realizando la recolección de datos se dedujo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo censal la cual fue validado por expertos y se ha dado confiabilidad mediante el alfa de Cronbach que está conformado por 36 preguntas por ello se obtuvo el resultado a través del sistema SPSS.

Por último, para adquirir los resultados se utilizó el método de estadístico Rho de Spearman en la que nos permitió validar las hipótesis a través de los instrumentos. Los resultados que se obtuvo fueron en relación positiva y significativa obteniendo una correlación muy alta de 82% en la que se concluyó que el despacho aduanero y los gastos operativos tienen una correlación muy alta en la agencia aduanera.

**Palabras claves:** Despacho Aduanero, Gastos Operativos, Agencia Aduanera

## ABSTRACT

The main objective of this investigation was to determine the relationship between customs clearance and the operating expenses of the company SC&D Agentes de Aduanas S.A.C. In which they were divided into variables and indicators, the first variable of customs clearance its dimensions are the Tariff classification of labels, numbering of the SAD and customs operation. In the same way, we will find the variable of operating expenses with its dimensions of administrative expenses, selling expenses and financial expenses, during the period of 2019. That is why the problem is found: ¿How is the Customs Clearance related to Operating Expenses? of the company SC&D Agentes de Aduana SAC of the San Miguel District 2019?

A correlational investigation of non-experimental design was carried out under a quantitative approach, taking the type of study applied, performing the data collection, the survey was deduced as a technique and the census questionnaire was used as an instrument, which was validated by experts and reliability was given by Cronbach's alpha, which is made up of 36 questions, therefore the result was obtained through the SPSS system.

Finally, to obtain the results, we will have the Spearman's Rho statistical method in which we can validate the hypotheses through the instruments. The results they obtained were in a positive and significant relationship, obtaining a very high correlation of 82%, in which it was concluded that customs clearance and operating expenses had a very high correlation in the customs agency.

**Keywords:** Customs Clearance, Operating Expenses, Customs agency

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global el comercio cuenta con agencias aduaneras que brindan servicios tanto a los exportadores como importadores para facilitar el proceso de llevar o entrega de mercancía, en la actualidad como sabemos existen empresas que cuentan con muchos años de experiencia en el rubro aduanero y son reconocidos a nivel Internacional. Los países comercializan productos que generan ingresos por la necesidad de mejorar la economía para la población la cual está denominada el comercio internacional (...). Sabemos que hay agencias que destacan más que otras. (Sánchez, 2017, p. 10). cómo además hay agencias que tienen poco tiempo de experiencia en el negocio y no son tan reconocidos ya que las pequeñas empresas no cuentan con suficientes clientes y que no tienen conocimiento de las nuevas agencias o por el tiempo que se encuentran laborando en el mercado. (MINCETUR, 2017, p.2). Por ello la agencia SC&D tiene 7 años laborando en el mercado y que no es conocido a nivel nacional, por lo que no cuentan con suficientes clientes lo cual esto puede perjudicar a la agencia ya que brinda servicios y genera gastos operativos. Lo que se quiere dar a conocer son los factores que la empresa mayormente genera, gastos en el servicio de despacho aduanero, es importante brindar información a los clientes de cómo se lleva a cabo el proceso y los gastos que se realiza a la hora de brindar el servicio para que así los clientes sigan trabajando con la agencia SC&D y tenga más clientes que requiera su servicio, logrando su objetivo de ser una empresa reconocida y generando menos gastos innecesarios para que así la agencia tenga un mayor ingreso, por ello se plantea la problemática ¿De qué manera se relaciona el Despacho Aduanero con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C. del Distrito de San Miguel 2019? Por lo general la mayoría de las corporaciones se construyen con diferentes empresas de tamaños medianos, es decir un conjunto de empresas del mismo sector que se encuentran en diferentes zonas, que al momento de analizar la repartición o distribución de gastos solo se reparten los egresos de efectivo a las empresas más grandes, generando una imagen o estructura económica no real (Esquivel y Lecca, 2018, p.11). El presente trabajo se basa en el despacho aduanero y los gastos operativos de la empresa SC&D Agentes de aduana S.A.C, en el distrito de

San Miguel 2019, Las empresas más importantes de Perú tienen en cuenta los indicadores para su evaluación empresarial (...) y nivel de gastos operativos, ya que es importante para mantener la finanzas de la empresa, así como los niveles de pago de las que están sujetas a préstamos y servicios por parte de las entidades que proporcionan capital. (Esquivel y Lecca, 2018, p.11). su objetivo principal es identificar la relación que tienen estos puntos en la empresa a tratar, generando así una mayor y correcta información ya que los agentes de aduanas tienen mayor conocimiento en normas legales, legislación, procesos en los despachos, transporte, brindan información y servicios a los importadores y/o exportadores para que puedan realizar trámites que se requieran ya que los agentes de aduana tienen el rol importante de representar legalmente a sus clientes ante la Autoridad Aduanera ya que ellos establece el procedimiento operativo que realiza dentro del área como aéreo, terrestre y marítimo tanto como el ingreso y llegada de la mercancía al territorio aduanero pero a la hora de realizar los procesos de despacho que se debe verificar cada detalle para que no ocurra ningún tipo de problema como la demora y aumento en gastos operativos. En este caso decimos que el objetivo de los gastos operativos es de generar utilidades en el que se describen los puntos de cada uno de los gastos y costos. Sabemos que en las compañías el aumento de los gastos operativos significa que la empresa está gastando más en sus operaciones que en ella misma, esto se debe a que podrían existir problemas en la parte administrativa de la empresa. Es de importancia realizar la evaluación para así saber que tan correctos son los resultados a realizar en la empresa. Considerando lo antes explicado, se ha formulado un problema general de investigación: ¿De qué manera se relaciona el Despacho Aduanero con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C en el Distrito de San Miguel – 2019?, Además, se formuló el problema específico 1: ¿De qué manera se relaciona la clasificación Arancelaria de Mercancía con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019?, así como el problema específico 2: ¿De qué manera se relaciona la Numeración de DUA con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019?, y el problema específico 3: ¿De qué manera se relaciona la Operación Aduanera con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del

Distrito de San Miguel – 2019?. La investigación es de importancia, ya que presenta una justificación práctica, la cual este trabajo nos permitirá conocer la relación que existe entre el Despacho Aduanero y los gastos operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C, en el cual nos permitirá resolver de una manera eficiente los problemas que encontramos en la agencia. Según los problemas planteados, la investigación tiene por objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona el Despacho Aduanero con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019, así como también tiene el objetivo específico 1: Determinar de qué manera se relaciona la clasificación Arancelaria de Mercancía con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019, el objetivo específico 2: Determinar de qué manera se relaciona la Numeración de la DUA con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019, objetivo específico 3: Determinar de qué manera se relaciona la Operación Aduanera con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019. Para ello también se formula una hipótesis general de investigación: Ha: El Despacho Aduanero se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C en el Distrito de San Miguel – 2019. Ho: El Despacho Aduanero no se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C en el Distrito de San Miguel – 2019. Además, se formuló las hipótesis específicas 1 donde nos menciona que Ha: La clasificación Arancelaria de Mercancía se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019. Ho: La clasificación Arancelaria de Mercancía no se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019. La hipótesis específico 2 donde nos menciona que Ha: La Numeración de la DUA se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019. Ho: La Numeración de la DUA no se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019. y la hipótesis específico 3 resume que Ha: La Operación Aduanera se relaciona

positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019. Ho: La Operación Aduanera se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Por otro lado, se detallaron un grupo de investigaciones que han sido similares a nuestra investigación por lo cual están conformado por tesis y artículos, Nacionales e Internacionales elaboradas en los últimos años, las cuales presentamos los siguientes: Álvarez y Velarde (2018). En su tesis de Maestría titulada “Mejora de la productividad en el proceso de despacho aduanero en la intendencia de aduana aérea y postal basado en el modelo de satisfacción de necesidades del personal” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima, tuvo como objetivo de proponer una estrategia de acción que le permite elaborar condiciones necesarias para que los personales de la agencia tengan una motivación que le permita mejorar la productividad en el despacho aduanero para que así puedan reducir tiempo y costos de ingreso de las mercancías. Se realizó una investigación de diseño no experimental, método inductivo, enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo). Concluyó, que el plan de acción que llevó a cabo es que los personales de despacho aduanero tengan las ganas de mejorar a la hora de despachar las mercancías de sus clientes para que puedan reducir el tiempo y los costos que se genera en las operaciones, la cual tiene relación de las variables que fue de 76% siendo positiva y significativa. En este sentido Narciso y Torres (2017). En su tesis de licenciatura titulada “Beneficios del nuevo sistema de Despacho Aduanero en la intendencia aduana Marítima del callao para las empresas Importadoras de la cartera de clientes de la agencia Buena Vista SAC situadas en la provincia de Lima – 2015” de la universidad de San Martin de Porres de Lima, tuvo como finalidad de identificar los beneficios del nuevo sistema de Despacho Aduanero que implementó la SUNAT cómo solucionar los problemas del tiempo y para que pueda reducir los costos. Se realizó una investigación mixta (cualitativos – cuantitativos), de diseño descriptivo simple. En este estudio concluyó que el nuevo sistema que realizó SUNAT demuestra que es beneficioso para las empresas importadoras ya que se puede solucionar los problemas que mayormente tienen los importadores como pérdida de tiempo y reducir los costos. Rondan (2017). En su tesis de Pregrado titulada “Gastos Operativos E Impuesto a la Renta de la Empresa Grupo Norpal Sac, Los Olivos – 2017” de la Universidad Cesar Vallejo, el cual tuvo como objetivo determinar la relación

entre los gastos operativos en los impuestos a la renta. La investigación que se realizó en dicha empresa tiene un enfoque cuantitativo. En el que concluyó que existe una relación positiva obtenida a través de las pruebas obtenidas del Rho Spearman con una correlación de 0,503 que es positiva entre ambas variables. En este sentido, Mitta (2018). En su tesis de Licenciamiento titulada “Proceso de importación y sus implicancias en los gastos operativos de la agencia Acamar Aduanas S.A 2018” de la Universidad Cesar Vallejo, en el cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el proceso de importación y los gastos operativos en el área de las operaciones de la agencia Acamar Aduanas S.A. la investigación que se realizó tuvo un enfoque cuantitativa. En el que concluyó que los gastos si inciden en las dimensiones de los procesos de importación, donde incurren demoras o gastos extras dependiendo del caso que ocurra en la operatividad, y la relación que existe entre ambas variables es positiva ya que tienen una relación de 0,523 mediante la prueba de Rho Spearman. Según Vigo (2017), en su tesis Pregrado titulada “Gastos Operativos y su efecto en la Situación Económica- financiera de la Empresa Transporte Público Urbano REBISA S.A.C de Trujillo-2016” de la Universidad Cesar Vallejo, que tuvo como objetivo determinar cuáles eran efectos en los gastos operativos en el sector Económico y Financiero de la empresa REBISA S.A.C. la investigación fue de enfoque cuantitativa. La información usada fue de los empleados de dicha empresa. En los resultados se pudo observar que hubo un incremento de rentabilidad de la empresa. Se concluyó que podemos decir que la implementación de las herramientas en el control causó un aumento en la rentabilidad. En las investigaciones internacionales tenemos a Morales (2015). En su tesis de Maestría titulada “Propuesta de mejora en la modernización del despacho aduanero mexicano” del Instituto Politécnico Nacional, en el cual tuvo como objetivo la propuesta de realizar una mejora en la modernización del despacho aduanero de manera que se pueda tener una mayor eficiencia comercial. Se realizó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y una investigación explicativa. Se concluyó que el despacho aduanero se podrá permitir la modernización de los servicios aduaneros mexicanos, generando así una mejora en el comercio, como la competitividad en la logística internacional, la cual tiene relación entre ambas variables que fue de 95% siendo positiva y significativa. Según Molina (2017). En su tesis de

Licenciatura titulada “Análisis de la teoría del caos y su influencia en los Despachos Aduaneros del Sector Retail” de la Universidad de Guayaquil, que tiene como objetivo proyectar factores determinantes para los procesos de despacho aduanero ya que presentan desorden en los procesos de nacionalización de mercancías la cual tiene como propósito de mejorar los tiempos de la entrega de los despachos y el cumplimiento de las funciones de cada personal. Se realizó una investigación aplicada de enfoque mixta (cualitativo – cuantitativo) en las cuales se obtuvo información de entrevistas y encuestas. Se concluyó que se debe procesar adecuadamente los procesos del despacho aduanero a tiempo determinado para facilitar la entrega de las mercancías. En el mismo sentido Arroba (2017). En su tesis de Postgrado denominada “Los gastos operativos y su impacto en los estados financieros en la Cooperativa de transportes Tarqui” de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, en el cual nos mencionó que en las empresas siempre van a existir los gastos ya que sin ellos no se genera recursos, ya que la empresa debe invertir para generar. Es preciso decir que la metodología fue de diseño experimental y de enfoque cuantitativo para la recopilación de datos se realizaron encuestas. Se concluyó que los gastos operativos permiten que estos recursos cumplan con sus metas, es decir deben estar concretos, ya que permite tener una mejor expectativa de las inversiones y tener un mejor uso de estos, la relación de las variables del informe fue de 51% siendo positiva y significativa. Según Cusco (2015). En su tesis de Pregrado titulada “Los Gastos Operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Luis Felipe Olmedo Arias de la ciudad de Riobamba en el primer semestre del año 2014” de la Universidad Técnica de Ambato, en el cual tuvo como objetivo determinar la estandarización de los costos y gastos de la información que brindó la empresa mencionada. Se realizó una investigación cuantitativa. En el cual se concluyó que se hiciera la propuesta de realizar un manual para que la empresa se pueda informar de sus indicadores de gestión que midan el impacto de la empresa, la relación de las variables del informe fue de 73% siendo positiva y significativa. En el mismo sentido Calbucura y Rojas (2016). En su tesis de Licenciatura denominada “Efectos que tienen los gastos operacionales y no operacionales sobre el pago de impuestos de las empresas consultoras y las sociedades de médicos en la ciudad de Puerto Montt” de la

Universidad Austral de Chile, que tuvo como objetivo determinar de que los gastos operativos que tiene una empresa se denominan en cómo se representan estos gastos que generan, para así desarrollar las funciones que se dan a diario para generar ingresos en la ciudad de Puerto Montt en el año 2016, se hizo un estudio cuantitativo, y la población está concentrada en analizar a las que se encuentran en la zona de Puerto Montt, en las cuales encontramos una cantidad de 45 empresas, por lo cual se concluyó que los gastos operativos están presente en las empresas ya que son los servicios que ofrecen y dan al público en las compañías de Chile, esto es un proyecto el cual se quiere expandir la responsabilidad de documentación Tributaria.

A continuación, mencionaremos las teorías referidas al tema el cual se está investigando y así sirvan de ruta para el análisis de la realidad estudiada. En este aspecto mencionamos la teoría de Despacho Aduanero, Moyotl (2005) nos define que, el despacho aduanero es como el grupo de normas jurídicas que realizan los trámites necesarios para efectuar el control aduanero al ingreso o salida de mercancías del territorio nacional y que deben ser observadas por las autoridades y administrados. (...) en la que hace mención, a la clasificación arancelaria de mercancía y la operación, (...) (p.64). Lo que nos informa es que el despacho aduanero es la autoridad legal que genera trámites para la salida o la llegada de la mercancía al territorio internacional o nacional y se pueda agilizar la entrega de la mercancía al importador o al exportador y también genera las clasificaciones de mercancía para la numeración de la DUA. Según Leyva (2004) nos informa que el despacho aduanero es el grupo de actos y formalidades relativos a la llegada y salida de las mercancías al territorio nacional, (...) el grupo de actos y formalidades que es necesario escudriñar la propia ley para entender lo que constituye el despacho aduanero. (p.111). De igual manera Cabello y Cabello (2013), El despacho aduanero es el procedimiento a través del cual las mercancías que pasan o salen de un país o territorio aduanero es el objetivo de manipulación por parte de las autoridades aduaneras, con el fin de verificar la realización de los requisitos aplicables a las mismas en virtud de su naturaleza y en función del destino aduanero que vayan a recibir. (p.46). La primera dimensión es la Clasificación Arancelaria de Mercancías, que es una operación de comercio exterior la cual se deben

clasificar las mercancías con el fin de determinar las restricciones como también las regulaciones de estas por ello es necesario tener toda la información de la mercancía, es decir conocer su origen, composición, como el capítulo, su partida y la subpartida que se encuentra en los aranceles para que así mismo sepa donde esté ubicada la mercancía. (Moyotl, 2005, p.70). También se define que se deben clasificarse dentro de la nomenclatura arancelaria del país o territorio aduanero la cual se realiza la operación de las importaciones como exportaciones y que se identifica con un código arancelario. (Cabello y Cabello, 2013, p.72). Por ello es importante clasificar la mercancía para que se pueda asignar correctamente el código arancelario para nacionalizar y también verificar si hay algunas autorizaciones que se requiera. El primer indicador es el código arancelario, es decir que (...) cada país o bloque pueden elaborar su Arancel de Aduanas, pero agregando a cada código o subpartida el tipo arancelario correspondiente. Por ello un Arancel de Aduanas es una organización a partir del sistema Armonizado de 6 dígitos y también adicionando los tipos arancelarios (Cabello y Cabello, 2014, p.140). Como nos informa los autores es que cada país elabora su arancel ya que eso le permite una organización más estable para que se les facilite a los despachadores a generar correctamente los códigos arancelarios. El segundo indicador es Autorización que es (...) la prevalidación que se basa en la autorización que se le otorga por parte del asistente de administración tributaria que sea a favor de confederaciones de los agentes aduaneros y también por las asociaciones nacionales de los negocios que les brindan servicios de apoderados aduanal (...) (Leyva, 2007, p.75). Por ello es importante que las mercancías tienen que contar con las autoridades necesarias para el ingreso al territorio y que los despachadores no tengan ningún problema al clasificar las mercancías. El tercer indicador es el Valor de Mercancía que (...) los países utilizan el código para valorar las mercancías a la importación, logrando globalizar una importante materia en el ámbito del comercio internacional la cual el valor en Aduana el que nos sirve para fijar la base tributaria a la importación de mercancías en los territorios aduaneros (Cabello, 2000, p.117). Por ello es por lo que el valor de la mercancía es un método que se le aplica a las mercancías para que se pueda determinar el valor en aduanas. La segunda dimensión es la Numeración de la DUA, es un documento tributaria que se

debe presentar ante la autoridad para que así se pueda determinar una operación aduanera de importación como exportación, por ello la declaración detallan todos los elementos que interviene la operación como: el régimen aduanero, liquidación de derechos, tipo de cambio, condiciones de entrega, canal de control, entre otros; la cual la numeración de la DUA consta de 18 caracteres de códigos que se declara en los formatos de la DUA (Moyotl, 2005, p.106). También nos menciona otro autor que es un documento que es rellenado para hacer una declaración de importación como también exportación ante las autoridades aduaneras (Vera, 2016, p.22). Por ello la DUA son acciones que se realiza los trámites y formalidades que se requieren y que debe pasar por las autoridades de aduana ya sea para los procesos de importación o exportación. El primer indicador es Pago de tributos, se define que es una obligación de realizar pagos a cuenta o cuotas tributarias ya que consiste en abonar un importe a la administración tributaria la cual contribuye la obligación de realizar pagos fraccionados o también por un tercero, en concepto de retenedor o de forzado para realizar ingresos a cuenta (Martos y Maeso, 2007, p.29). Son aquellas contribuciones que se abona a la aduana cuando genere un ingreso al país la cual necesita contar con una clasificación arancelaria para que puedan identificar el impuesto que se debe pagar. El segundo indicador es Asignación de canal de control, se refiere que los despachos aduaneros se miden con el tiempo que transcurre desde que se solicita el canal respectivo para la asignación para así obtener la liberación de la mercancía por parte de la aduana la cual precisa el tiempo que tardan los organismos aduaneros para que lleve a cabo las verificaciones (Volpe, 2017, p.78). Por ello que cuando ya se generó el pago de los impuestos se visualizará el canal que se haya asignado para que realice los trámites correspondientes, la cual cada canal (canal Verde, canal Naranja y Canal Rojo) tienen diferentes procedimientos. El tercer indicador es los Trámites, se refiere que los agentes aduaneros son agentes auxiliares del comercio la cual brinda servicio generando trámites y diligencias que gestionan los despachos de mercancías (Albornoz y All, 2002, p.195). Los despachos aduaneros son los que hacen los trámites para la importación es sumamente importante la cual mencionaremos algunos documentos que se requiere: DAM (Declaración Aduanera de Mercancía), factura comercial, Documento de transporte, Póliza

de seguro, Packing list, entre otros. La tercera dimensión es la Operación Aduanera, que los agentes como también los apoderados de las aduanas cumplen las leyes para generar las operaciones aduaneras para un proceso de control de la mercancía para que pueda finalizar los despachos aduaneros cumpliendo con las normas. (Moyolt, 2005, p.72). También nos menciona que (...). Deben existir mecanismos para que garanticen la correcta fiscalización de las operaciones y de los demás que intervienen en el proceso. De igual forma, si existe alguna falla, se debe tener un escrito con el control de eficiencia con el cual se realiza la investigación pertinente y tener un control con el cual se apliquen las sanciones, penalidades y multas a quienes no cumplan con la norma aduanera (Barahona y Garita, p.44). El primer indicador es el retiro de mercancía, nos define que, si se trata de retiro de mercancía para retornar al extranjero, las de exportación de mercancías nacionales o nacionalizadas deben sacar el régimen de recinto fiscalizado estratégico con los formatos de aviso de introducción y extracción de las mercancías (Vallejo, 2003, p.289). El segundo Indicador es Entrega de Despacho que las formalidades aduaneras se necesita realizar ajustes operativos y logísticos a la hora de ingresar la mercancía a cada país, en especial cuando se realiza el uso de los transportes marítimos y aéreos, por motivo de que los puertos deben mejorar en su eficiencia para tener una mayor seguridad a la hora de entregar la mercancía en un plazo de dos días (48 horas) a partir de su arribo, previa su completa documentación tramitada ante la autoridad aduanera (Pardo y Araujo, 2009, p.172). El tercer indicador son los Archivos de Documentos que es el proceso de documentación debe estar archivada de manera ordenada en el cual permite su rápido acceso teniendo en cuenta su numeración de la declaración en cada documento de manera notoria. El local en el cual se encuentren los archivos almacenados debe estar dentro del territorio aduanero (...). (Hernández y Pérez 2013, p.92).

En este aspecto mencionamos las teorías de Gastos Operativos el cual nos informa Chu (2014), que los gastos operativos, Son los gastos que se encuentran incurridos para continuar operando la compañía en el tiempo que indica el estado de ganancias y pérdidas. Los más comunes son gastos de ventas, gastos de publicidad, gastos administrativos (planillas de sueldos,

alquileres, pago de servicios de luz, agua, telefonía, etcétera) (p.47). Se refiere que los gastos operativos siempre se van a tomar en cuenta todos los servicios de esta ya que es primordial en las empresas. Por otra parte (...) El método de resultados operativos es una herramienta de gestión que puede identificar y calcular los costos operativos en el proceso de producción. (Pacahuala, 2015, p.13). De igual manera Van Horne y Wachowicz (2002) Nos dice que en los gastos indican los costos generales, administrativos y también de venta como también los impuestos prediales, intereses, energía y calefacción, mantenimiento y mano de obra indirecta y material. Todos estos gastos tienen a ser razonablemente predecibles en el corto plazo” (p.184). La primera dimensión son los gastos administrativos en el cual nos menciona que, “los gastos administrativos son incurridos durante el desarrollo de la entidad económica (...). Se clasifican como un grupo de gastos administrativos, puntos como honorarios, impuestos, (...) alquileres, seguros, servicios y regulaciones (...)” (Chu, 2004, p.48). Por otro lado, tenemos “los gastos administrativos son los que incurren para ejecutar las funciones administrativas de la organización, como son salarios del personal, suministros, gastos de oficina y otros. (...)”. (Landeta, 2016, p.170). Como nos indica el autor los gastos administrativos son esenciales en una empresa ya que se ve el manejo de cada sector de ella. El primer indicador son los servicios públicos en que nos menciona que, (...) son de vía directa para el uso y las rentas públicas de cada empresa, por otro lado, en consecuencia, las propuestas de la administración pública se traducen en herramientas de política de desarrollo económico, social y territorial. (Pitarch et al, 2018, p.62) Sabemos que los servicios públicos son fundamentales en toda empresa ya que es esencial como (luz, agua, teléfono entre otras) también como la atención del cliente, si se entregan los formatos entre otros más. El segundo indicador son los alquileres por lo que, tiene opción a compra que es un contrato en el que se realiza entre dos personas por el cual se hace la formalización del arrendamiento, (...). (Cruz y Gonzáles, 2015, p.36). Sabemos que existen empresas en las cuales deciden alquilar el espacio a utilizar, mediante un contrato en la cual el arrendador le establece unas reglas para así no tener inconvenientes en el futuro. El tercer indicador es el sueldo en que nos hace mención que. “El salario es una relación contractual y, por ello está establecido en una forma monetaria (...) los trabajadores tienen un incentivo de

aumentar este precio, los empleadores en bajarlo.” (Jhon, 2016, p.35). Por lo tanto, el sueldo es fundamental para la persona ya que es un recurso que se requiere por el trabajador por realizar sus funciones en la empresa, como sabemos estos sueldos se dan de manera monetaria. La segunda dimensión son los gastos de venta en que nos dice que, están relacionados con la preparación y el almacenamiento de los siguientes elementos: Ventas, promociones, publicidad, y gastos incurridos durante las ventas (transporte o carga). Además, si no tiene un departamento de entregas, también deberá pagar por este concepto (...) (Chu, 2004, p.48). Por otra parte, nos dice que, en los gastos de venta, Son los gastos que están relacionados de manera directa con las ventas y la entrega de las mercancías como ejemplo tenemos los gastos de la publicidad, los gastos del salario, depreciación del equipo, los gastos principales de las ventas, los sueldos al personal de venta, y a todos que estén relacionados en el área de ventas. (Rondan (2017, p.26). El primer indicador es la publicidad, Nos dice que, se realiza mediante los medios comunicativos como volantes, revistas, internet, comerciales, radio entre otros más para así generalizar la información que se quiera transmitir sobre el bien o servicio de la empresa, por lo mismo el importe de los gastos se determinan en la dominación de estas cuentas. (Pacheco et al. (2018, p.2) Por lo tanto, los gastos de publicidad se deben al uso de cada uno de ellos, dependiendo del medio el cual se realice. El segundo indicador es el transporte en el cual, Nos indica que, es esencial ya que es una práctica diaria en la que se constituye una carga que es de manera involuntaria pero necesaria (...) se reconoce que el transporte es de uso cotidiano e inescapable. (Amaya y Palacios, 2019, p.11). El transporte ya sea público para que las personas se puedan transportar o privado para transportar mercancía son importantes a que son de máxima ayuda para la agencia, aunque esta genere un gasto se hace el uso de ellas. El tercer indicador son los gastos de carga, hace mención que, es el importe en el que se incorpora en la carga (...) que corresponde a usar para la actividad productiva. (Corona et al, 2014, p.305). En este caso en los gastos de carga puede haber una medida diferente, puede arreglarse para que sea más factible para el contratista. La tercera dimensión son los gastos financieros, son los, (...) Gastos incurridos por el uso de fondos externos (Pasivos) para su financiación de sus activos. En el cual incluye intereses, impuestos, cheques,

emisión de deudas, comisiones y otras amortizaciones de descuentos (...) (Chu, 2004, p.50). Por otra parte, nos dice que, Se entiende que lo gastos financieros tiene diferencia entre gastos e ingresos, en el que se calcula los ajustes de los precios de transferencia por aplicaciones del régimen de las operaciones vinculadas. (García, 2016, p.92). El primer indicador son los cheques en el que nos indica que, existe un crecimiento de pagos en la que tiene lugar tanto en los compradores y los vendedores separados en físico en el momento de realizar la compra o servicio, (...). (Chakravorti, 2016, p.2) Ya que los cheques se usan en las empresas es importante ya que estos pagos siguen después del pasar del tiempo y son más factibles para las empresas ya que se manejan montos elevado para realizar estos procesos. El segundo indicador son los pagos de interés en el cual, nos indica que las personas, son potentes a los cambios en las tasas de los intereses (...), aunque aun así se terminan pagando. Motivo a esto una reducción de tasas tendría más atracción tanto a los clientes en el cual deseen trabajar con la empresa, (...). (Gonzales, 2016, p.3) Como sabemos los intereses son montos en los cuales la persona tiene que pagar por tener demora o inconvenientes en el proceso de sus acciones. El tercer indicador son los impuestos a las transferencias nos mencionan que, puede llegar a afectar tanto en el peso y volumen a la liquidez de diferentes maneras como, lo que se puede decir “efecto reubicación” cuando el impuesto se aplica al país, pero no en todo el mundo. (Ideas, 2010, p.33) Como sabemos en los impuestos a las transferencias puede afectar a ciertas partes de la empresa y en sus funciones como a la liquidez ya que al afectar esto pone en riesgo la capacidad de obtener los recursos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

La investigación realizada fue de tipo aplicada. Para Tan et al, (2008) nos informa que tiene como objeto realizar nuevos conocimientos a través de los conocimientos ya existentes a través de la investigación estratégica para así realizar una determinación en la que se puedan aplicar con o sin mayor refinamiento para los propósitos ya existentes (...) (p.147).

Diseño de Investigación del informe fue de diseño no experimental. Para Jaramillo y Ramírez (2006) nos indica que, en el estudio no experimental no se ha realiza ninguna situación, más bien se hace la observación de las situaciones que ya existen, que no son generadas con intención del investigador. En el diseño no experimental las variables independientes ya han pasado y no se pueden modificar, el investigador no puede tener el control directo en esas variables, no puede influir en estas por el motivo de que ya existen. (p.158).

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

La variable es una propiedad o también cualidad o cantidad por ello genera cambios la cual es objeto de análisis o control en una investigación científica. (Arias, 2012, p.57). Por ello se está trabajando con dos variables cualitativas ya que se realizarán encuestas para analizarlas.

La operacionalización es un grupo de procesos mediante, el investigador sistematiza las propiedades puntuales las cuales son propias a toda investigación científica por ello se podrán hacer uso de cuadros, gráficos, tablas o cualquier otro mecanismo idóneo. (Valbuena, 2017, p.173).

La primera variable, Moyotl (2005) Define al despacho aduanero, como el conjunto de normas jurídicas que regulan los trámites necesarios para efectuar el control aduanero a la entrada o salida de mercancías del territorio nacional y que deben observar autoridades y administrados. (...) en la que hace mención, a la clasificación arancelaria de mercancía y la operación, (...) (p.64). Esta variable Despacho Aduanero será medida por las dimensiones Clasificación

Arancelaria de Mercancía, Numeración de la DUA y Operación Aduanera las cuales presenta como indicadores Código arancelario, Autorización, Valor de mercancía, Pago de tributos, Asignación de canal de control, Tramites, Retiro de mercancía, Entrega de despacho, Archivo de documentos que están compuestas por 18 ítems medidas por escala de Likert que fueron analizadas a través de encuestas.

La segunda variable, Según Chu (2014), nos dice que los gastos operativos, Son los gastos que se encuentran incurridos para continuar operando la compañía en el tiempo que indica el estado de ganancias y pérdidas. Los más comunes son gastos de ventas, gastos de publicidad, gastos administrativos (planillas de sueldos, alquileres, pago de servicios de luz, agua, telefonía, etcétera) (p.47). Esta variable de Gastos Operativos será medida por las dimensiones Gastos Administrativos, Gastos de Venta y Gastos Financieros las cuales presenta como indicadores Servicios Básicos, Alquiler, Sueldo, Publicidad, Transporte, Gastos de Carga, Cheques, Pago de Interés, Impuesto a las Transferencias que están compuestas por 18 ítems medidas por escala de Likert que fueron analizadas a través de encuestas, la cual es una variedad de clasificaciones sumadas que se da en un conjunto de preguntas con la afirmación contenidas en los enunciados de los Ítems. (Del Rio, 2013, p.29).

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

La población, según Gallego, et al. (2006) nos informa que el grupo de personas que cuentan con ciertas características o propiedades que son las que se estudia. Cuando se da a conocer la cantidad de sujetos que la componen, es una población finita (...). (p.55). La población es un conjunto de componentes acotados en un periodo y espacio determinados, con ciertas características que se observa o mide la cual la población que se realizó es de los 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduanas S.A.C.

La muestra que se tomó son los datos que se tomaron en este presente informe será a la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C. la cual se recolectara los datos de toda la población, es decir que es una población censal. Según, Gómez (2006) nos informa que la muestra tiene que ser, en

esencia y en un subgrupo específico de la población. Es un subconjunto de componentes que pertenecen a ese grupo cifrado por sus características la cual se llama población” (p.111).

Muestreo estadístico sirve de métodos matemáticos (basado en el cálculo de probabilidades) para determinar el tamaño de la muestra, seleccionar sus partidas y evaluar sus resultados. (Elizondo, 2002, p.386). En este tipo de investigación no aplica el muestreo.

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

El trabajo de investigación se ha realizado por encuestas para la recolección de datos, Hernández et al. (2006) nos dice que la técnica es, “(...) elaborar un objetivo detallado de procedimientos que nos guían a agrupar datos con un propósito específico. (...)” (p.274)

El instrumento aplicado a la investigación es el cuestionario la cual Hernández et al. (2006) nos dice que el instrumento, “(...) se registra índices observables que interpreta correctamente los conceptos o las variables que el investigador tiene propuesto (...)” (p.276).

Según Grasso (2006) nos dice que la encuesta, es un procedimiento en el cual explora cuestiones que hacen la subjetividad y al mismo tiempo se obtiene la información de una cantidad numerable de personas. (...)”. (p. 13)

La validez se da por los juicios de expertos por ello Hernández et al. (2006) nos menciona que es, el grado en que un instrumento mide la variable que va a medir. (...). (277)

Para realizar la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, en el que nos ayudó en la evaluación de los indicadores comprobando su fiabilidad. Según Hernández et al. (2006) nos dice que, es un instrumento de medición que refiere al grado en que se aplica repetidamente al mismo sujeto u objeto para producir resultados iguales. (...). (p.277). De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad al elaborar nuestra información de encuestas de la variable de Despacho Aduanero dio como resultado 0,716;

indica que el instrumento tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento se puede aplicar a la muestra y la segunda variable de Gastos Operativos dio como resultado 0,753; indica que el instrumento tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento se puede aplicar a la muestra.

### **3.5 Procedimiento**

La investigación que se realizó; se ha considerado con dos fuentes: Teórica en las que se obtuvo por libros, revistas, y como también de campo, la técnica que se empleó fue la encuesta a 20 trabajadores de la agencia SC&D Agentes de Aduana que operan en el distrito de San Miguel, por ello se obtuvo la información presencial con el gerente general de la agencia para poder encuestar a los trabajadores y explicando el objetivo del presente investigación, obteniendo los resultados de la relación que se presenta en nuestras variables.

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

Se utilizó la herramienta estadística SPSS sirviendo las observaciones de los datos de las variables y comprobar su fiabilidad. Así mismo la herramienta Rho spearman nos brindó tablas, porcentajes y gráficos para obtener un correcto cálculo de este cuestionario, por ello es un método de estadística no paramétrica, pretende examinar la intensidad de asociación entre las variables cuantitativas. (Mandragón, 2014, p.2)

### **3.7 Aspectos éticos**

En esta investigación no se ha realizado plagios de otros trabajos y se ha respetado la propiedad de cada autor citado, se ha desarrollado cumpliendo los valores y éticas respetando los trabajos de otros autores, de la misma manera nos hemos guiado y utilizados las Normas APA de 7ma Edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis Descriptivo e Inferencial Univariado

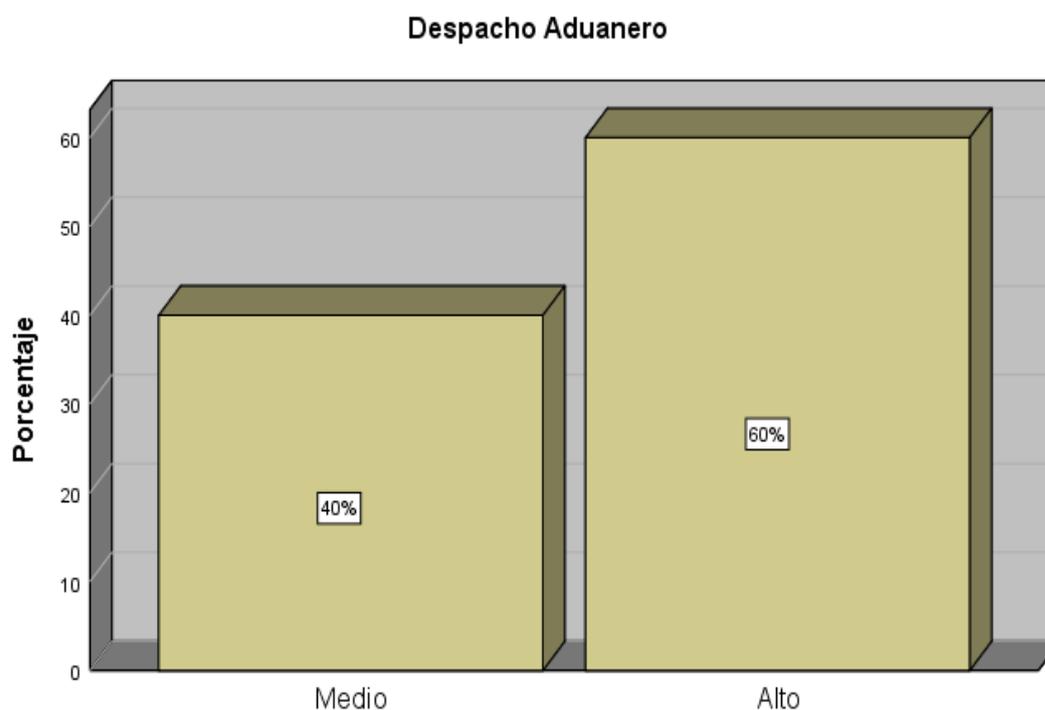
#### 4.1.1 Análisis descriptivo de la variable despacho aduanero.

**Tabla 1**

*Resultados de los niveles de la variable despacho aduanero.*

Despacho Aduanero					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	8	40,0	40,0	40,0
Válido	Alto	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 1:** *Resultado de los niveles de la variable despacho aduanero.*

La tabla 1 y la figura 1 nos muestra que los resultados obtenidos de la **variable Despacho Aduanero**, nos indica que el **60%** de los 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana que fueron encuestadas, muestran un nivel **alto** y el **40%** presenta un nivel **medio**.

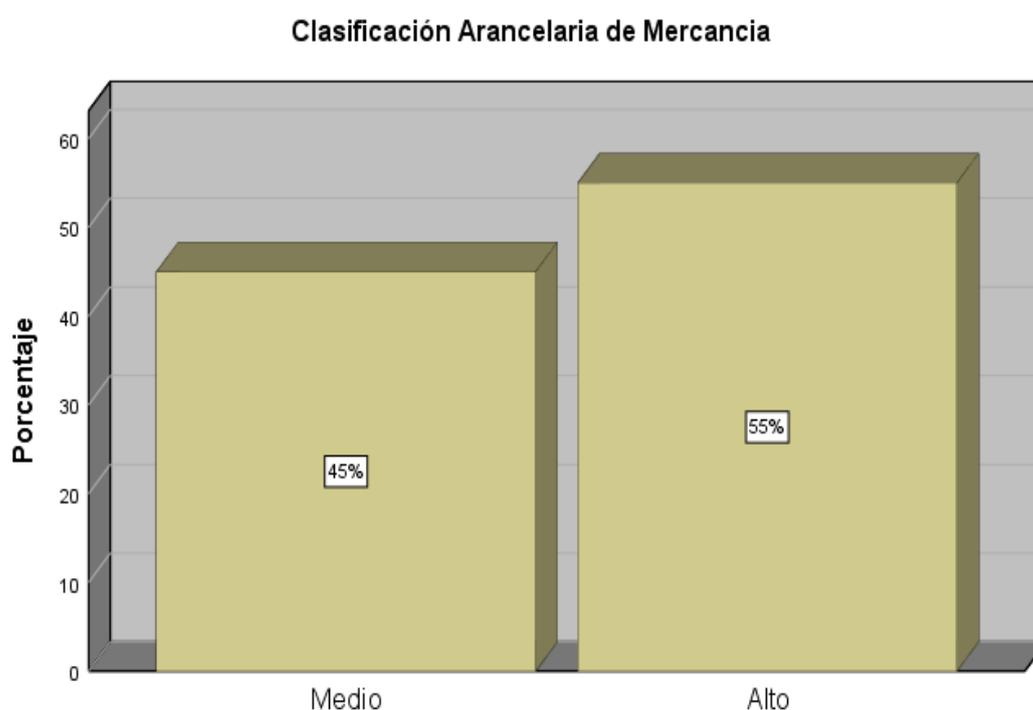
#### 4.1.2 Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable de despacho aduanero

**Tabla 2**

*Resultados de la dimensión clasificación arancelaria de mercancía de la variable despacho aduanero*

Clasificación Arancelaria de Mercancía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	45,0	45,0	45,0
	Alto	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 2:** *Resultados de la dimensión Clasificación Arancelaria de Mercancía*

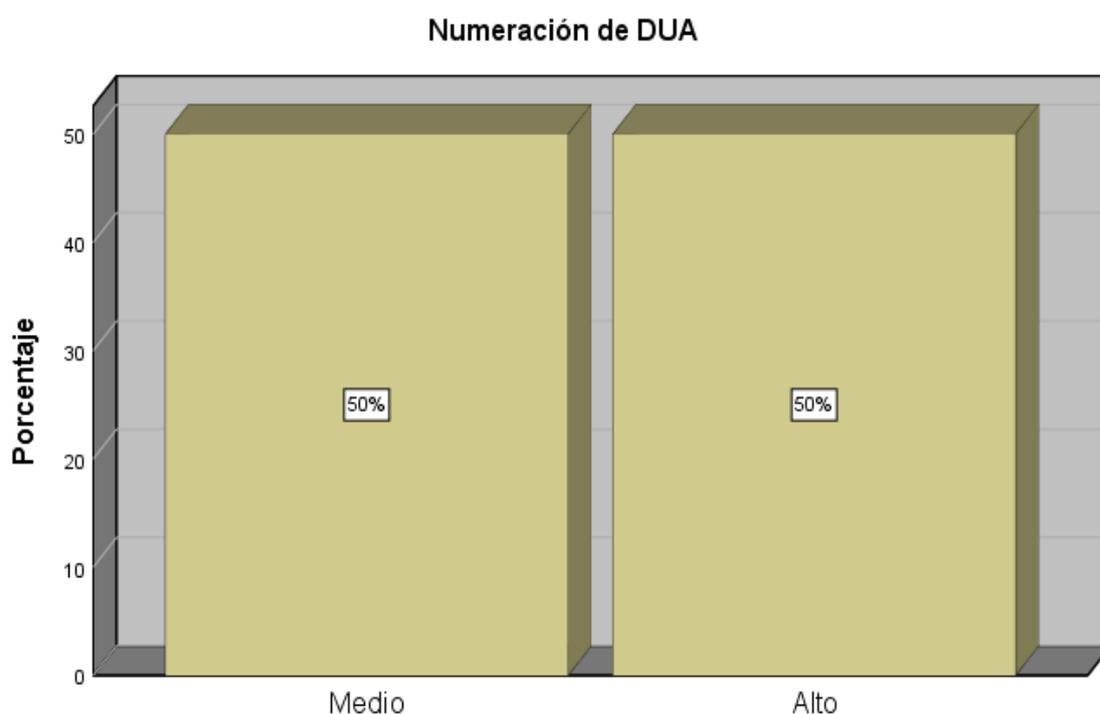
La tabla 2 y la figura 2 nos muestra que los resultados obtenidos de la **dimensión clasificación Arancelaria de mercancía** de la variable despacho aduanero, nos indica que el **55%** de los 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana que fueron encuestadas, muestran un nivel **alto** y el **45%** presenta un nivel **medio**.

**Tabla 3**

*Resultados de la dimensión Numeración de la DUA*

Numeración de la DUA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	50,0	50,0	50,0
	Alto	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 3:** *Resultados de la dimensión Numeración de la DUA*

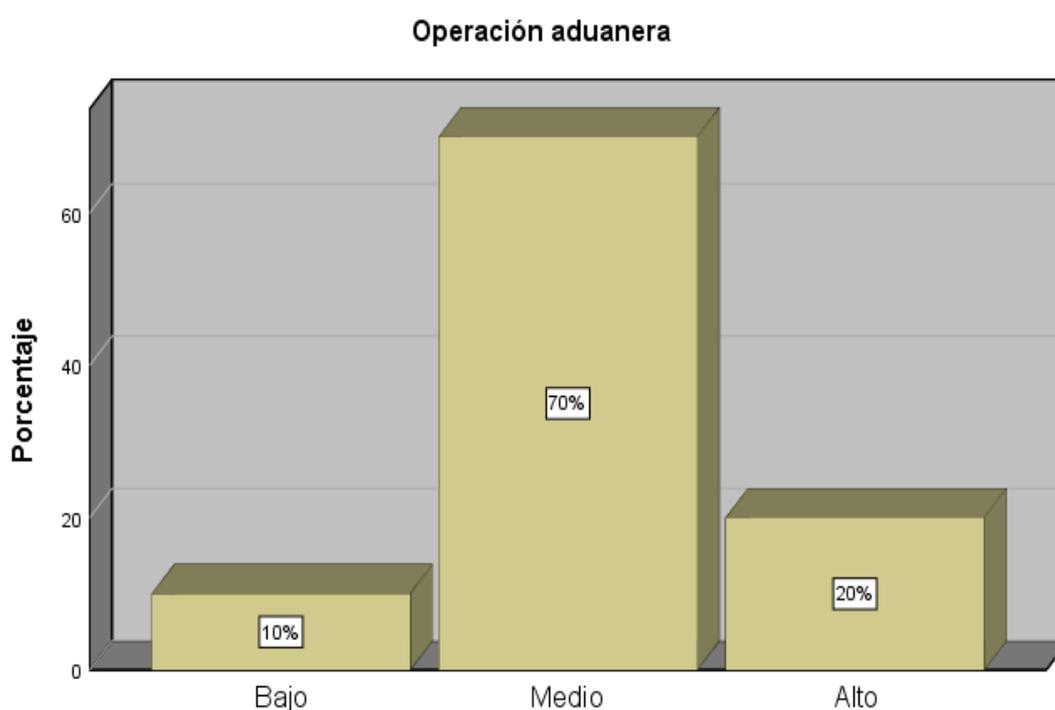
La tabla 3 y la figura 3 nos muestra que los resultados obtenidos de la **dimensión Numeración de la DUA** de la variable despacho aduanero, nos indica que el **50%** de los 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana que fueron encuestadas, muestran un nivel **alto** y el **50%** presenta un nivel **medio**.

**Tabla 4**

*Resultados de la dimensión Operación Aduanera*

<b>Operación aduanera</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	<b>10,0</b>	10,0	10,0
	Medio	14	<b>70,0</b>	70,0	80,0
	Alto	4	<b>20,0</b>	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 4:** *Resultados de la dimensión Operación Aduanera*

La tabla 4 y la figura 4 nos muestra que los resultados obtenidos de la **dimensión Operación Aduanera** de la variable despacho aduanero, nos indica que el **20%** de los 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana que fueron encuestadas, muestran un nivel **alto**, el **70%** presenta un nivel **medio** y el **10%** presenta un nivel **bajo**.

### 4.1.3 Análisis descriptivo de la Variable Gastos Operativos

Tabla 5

Resultados de la Variable Gastos Operativos

Gastos Operativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,0	10,0	10,0
	Medio	15	75,0	75,0	85,0
	Alto	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

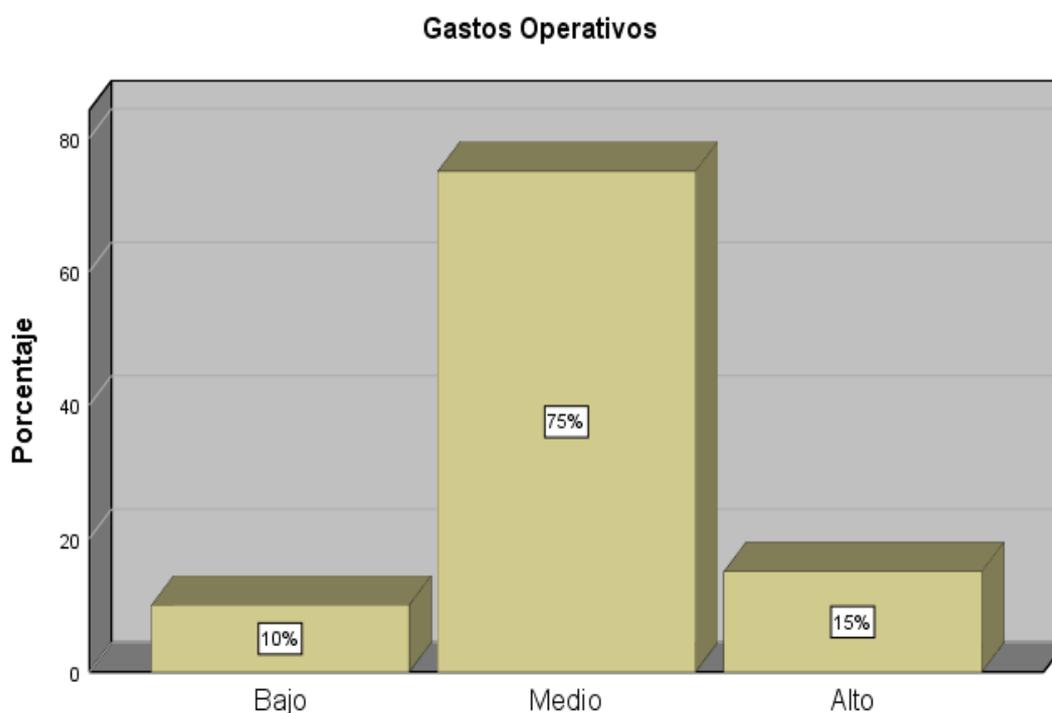


Figura 5: Resultados de la Variable Gastos Operativos.

La tabla 5 y la figura 5 nos muestra los resultados obtenidos de la **variable Gastos Operativos**, nos indica que el **15%** de los 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana que fueron encuestadas, muestran un nivel **alto**, el **75%** presenta un nivel **medio** y el **10%** presenta un nivel **bajo**.

## 4.2 Análisis Descriptivo Bivariado

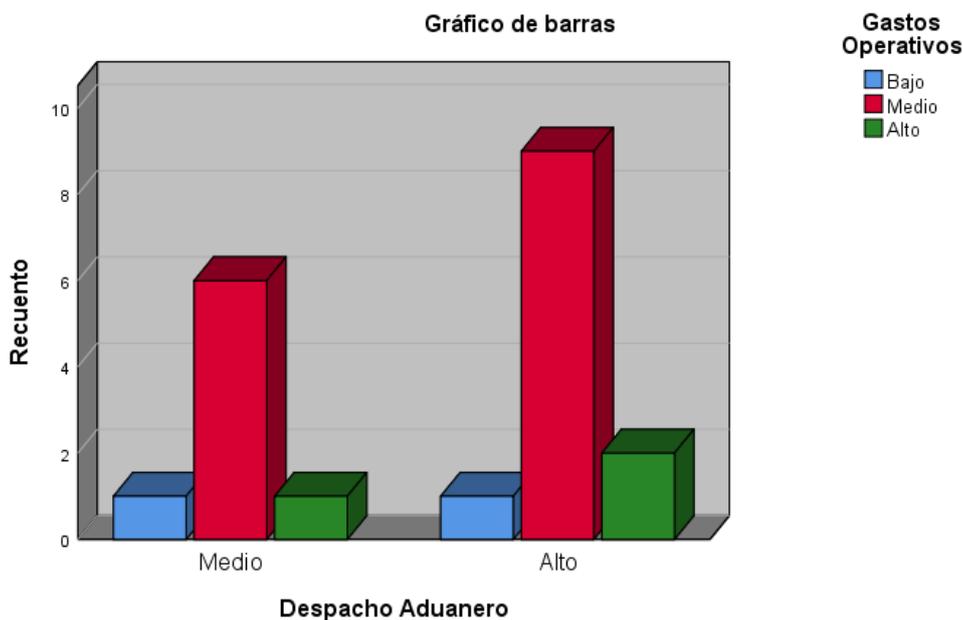
### 4.2.1 Análisis de los resultados entre Despacho Aduanero y Gastos Operativos

**Tabla 6**

*Resultados de tablas cruzadas de las variables Despacho Aduanero y Gastos Operativos*

		Gastos Operativos				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Despacho Aduanero	Medio	Recuento	1	6	1	8
		% del total	5,0%	30,0%	5,0%	40,0%
	Alto	Recuento	1	9	2	12
		% del total	5,0%	45,0%	10,0%	60,0%
Total	Recuento	2	15	3	20	
	% del total	10,0%	75,0%	15,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 6:** *Gráfico cruzado de las variables Despacho Aduanero y Gastos Operativos*

En el gráfico, se mostró que de una muestra de 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana donde el 60% indicio que el Despacho Aduanero y los Gastos Operativos presentan un nivel alto, por otra parte, el 40% indicio un

nivel medio. Con los resultados obtenidos se mencionó que la relación es positiva, ya que el nivel alto es mayor que el nivel medio donde el despacho aduanero tiene relación con los gastos operativos.

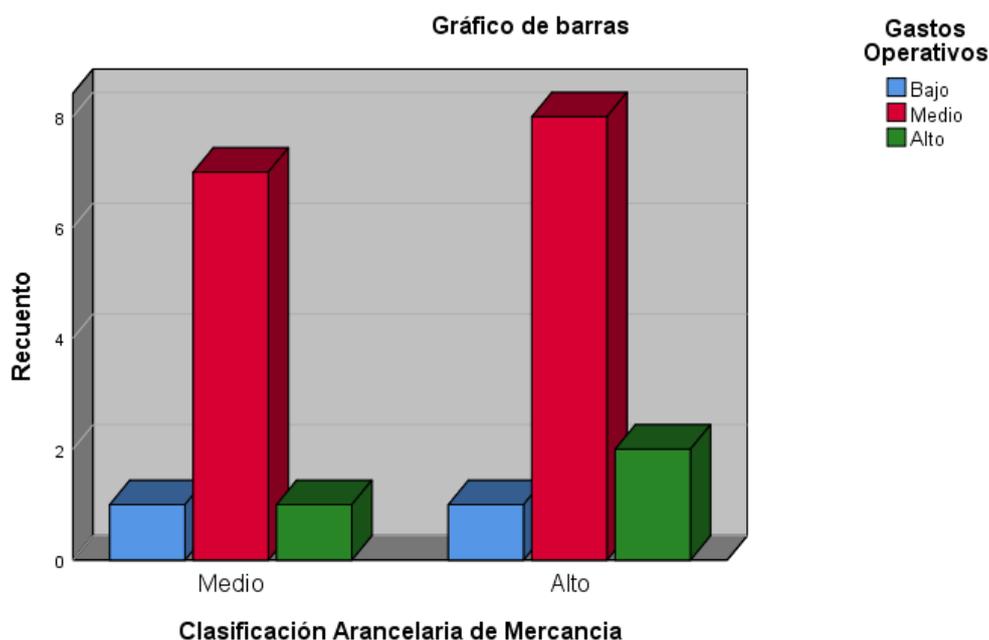
#### 4.2.2 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable de despacho aduanero

**Tabla 7**

*Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Clasificación Arancelaria de Mercancía y la variable Gastos Operativos*

		Gastos Operativos				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Clasificación Arancelaria de Mercancía	Medio	Recuento	1	7	1	9
		% del total	5,0%	35,0%	5,0%	45,0%
	Alto	Recuento	1	8	2	11
		% del total	5,0%	40,0%	10,0%	55,0%
Total		Recuento	2	15	3	20
		% del total	10,0%	75,0%	15,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 7:** *Gráfico cruzado de la dimensión Clasificación Arancelaria de Mercancía y la variable Gastos Operativos*

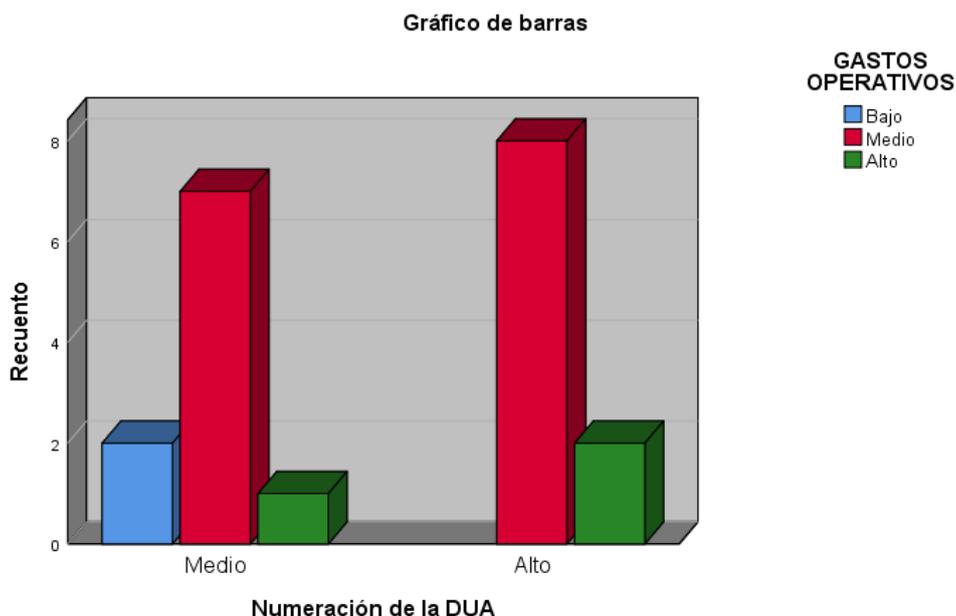
En el gráfico, se mostró que de una muestra de 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana donde el 55% indicaron que la clasificación arancelaria de mercancía y los Gastos Operativos tienen un nivel alto, por otro lado, el 45% indicaron un nivel medio. Con los resultados obtenidos se mencionó que la relación es positiva, ya que el nivel alto es mayor que el nivel medio donde el despacho aduanero tiene relación con los gastos operativos.

**Tabla 8**

*Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Numeración de DUA y la variable Gastos Operativos*

		Gastos Operativos				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Numeración la de DUA	Medio	Recuento % del total	2 10,00%	7 35,00%	1 5,00%	10 50,00%
	Alto	Recuento % del total	0 0,00%	8 40,00%	2 10,00%	10 50,00%
Total		Recuento % del total	2 10,00%	15 75,00%	3 15,00%	20 100,00%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 8:** *Gráfico cruzado de la dimensión Numeración de la DUA y la variable Gastos Operativos*

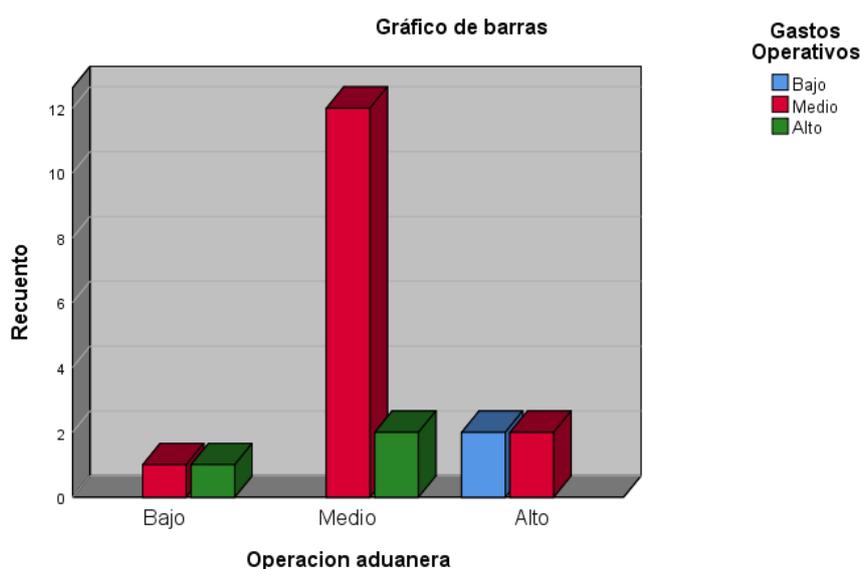
En el gráfico, se mostró que de una muestra de 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana donde el 50% indicaron la Numeración de la DUA y los Gastos Operativos tienen un nivel alto, de igual manera el 50% indicaron un nivel medio. Con los resultados obtenidos se mencionó que la relación es positiva, ya que el nivel alto y el nivel medio son iguales donde el despacho aduanero tiene relación con los gastos operativos.

**Tabla 9**

*Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Operación Aduanera y la variable Gastos Operativos*

		Gastos Operativos				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Operación aduanera	Bajo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	5,0%	5,0%	10,0%
	Medio	Recuento	0	12	2	14
		% del total	0,0%	60,0%	10,0%	70,0%
	Alto	Recuento	2	2	0	4
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%
Total	Recuento	2	15	3	20	
	% del total	10,0%	75,0%	15,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 9:** Gráfico cruzado de la dimensión Operación Aduanera y la variable Gastos Operativos

En el siguiente gráfico, se observó de una muestra de 20 trabajadores de la empresa SC&D agentes de aduana donde el 70% manifestaron que el Despacho Aduanero y los Gastos Operativos presentan un nivel medio, igualmente el 20% indicaron un nivel alto. Así como, el 10% señalaron a un nivel bajo. Con los resultados logrados se pudo decir que la relación es positiva, ya que el nivel alto es mucho mayor que el nivel bajo donde el despacho aduanero tiene conexión con los gastos operativos.

### 4.3 Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1 Hipótesis General

Ho: El Despacho Aduanero no se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C en el Distrito de San Miguel 2019

Ha: El Despacho Aduanero se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C en el Distrito de San Miguel 2019

**Tabla 10**

*Resultados de la correlación entre las variables Despacho Aduanero y Gastos Operativos*

<b>Correlaciones</b>			<b>Despacho Aduanero</b>	<b>Gastos Operativos</b>
Rho de Spearman	<b>Despacho Aduanero</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,820
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		20	20
	<b>Gastos Operativos</b>	Coeficiente de correlación	,820	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		20	20

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla nos muestra el análisis obtenido para determinar si existe relación entre **Despacho Aduanero y Gastos Operativos** de los 20 trabajadores de la

empresa SC&D Agentes de Aduana, logrando la correlación de las variables de estudio por **Rho de Spearman= ,820** delimitando que **existe una relación positiva muy alta** entre ellas. También, el Sig. (Bilateral) es de 0,000 es menor que el valor crítico 0,005. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe relación positiva muy alta entre las variables de investigación.

### Hipótesis Específica 1:

Ho: La clasificación Arancelaria de Mercancía no se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019

Ha: La clasificación Arancelaria de Mercancía se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019

**Tabla 11**

*Resultados de correlación entre la dimensión Clasificación Arancelaria de Mercancía y la variable Gastos Operativos*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Gastos Operativos</b>	<b>Clasificación Arancelaria de Mercancía</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gastos Operativos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,920</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
	<b>Clasificación Arancelaria de Mercancía</b>	N	20	20
		Coeficiente de correlación	<b>,920</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
		N	20	20

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla nos muestra el análisis obtenido para determinar que si existe relación entre **Gastos Operativos y Clasificación Arancelaria de Mercancía** de los 20 trabajadores de la empresa SC&D Agentes de Aduana, logrando la

correlación de las variables de estudio por **Rho de Spearman= ,920** delimitando que **existe una relación positiva muy alta** entre ellas. También, el Sig. (bilateral) es de 0,000 es menor que el valor crítico 0,005. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe relación positiva muy alta entre las variables de investigación.

### Hipótesis Específica 2:

Ho: La Numeración de la DUA no se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel – 2019

Ha: La Numeración de la DUA se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel 2019

**Tabla 12**

*Resultados de correlación entre la dimensión Numeración de DUA y la variable Gastos Operativos*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Gastos Operativos</b>	<b>Numeración de DUA</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gastos Operativos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,530*</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	20	20
	<b>Numeración de la DUA</b>	Coeficiente de correlación	<b>,530*</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
		N	20	20

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla nos muestra el análisis obtenido para determinar si existe relación entre **Gastos Operativos y Numeración de DUA** de los 20 trabajadores de la empresa SC&D Agentes de Aduana, logrando la correlación de las variables de estudio por **Rho de Spearman= ,530** delimitando que **existe una relación moderada** entre las mismas. También, el Sig. (bilateral) es de 0,000 es menor

que el valor crítico 0,005. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, confirmando que existe relación moderada entre las variables de investigación.

### Hipótesis Específica 3:

Ho: La Operación Aduanera no se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel 2019.

Ha: La Operación Aduanera se relaciona positivamente con los Gastos Operativos de la empresa SC&D agentes de aduana S.A.C del Distrito de San Miguel 2019

**Tabla 13**

*Resultados de correlación entre la dimensión Operación Aduanera y la variable Gastos Operativos*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Gastos Operativos</b>	<b>Operación aduanera</b>
Rho de Spearman	<b>Gastos Operativos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,578**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,001</b>
		N	20	20
	<b>Operación aduanera</b>	Coeficiente de correlación	<b>,578**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla nos muestra el análisis obtenido para determinar si existe relación entre **Gastos Operativos y Operación Aduanera** de los 20 trabajadores de la empresa SC&D Agentes de Aduana, logrando la correlación de las variables de estudio por **Rho de Spearman= ,578** delimitando que **existe una relación moderada** entre las mismas. También, el Sig. (bilateral) es de 0,000 es menor que el valor crítico 0,005. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna, confirmando que existe relación moderada entre las variables de investigación.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general e hipótesis general, en determinar la relación entre el despacho aduanero y los gastos operativos de la empresa SC&D Agentes de Aduana del distrito de San Miguel 2019, se identificó que la relación adquirida es positiva y significativa en la cual se obtuvo un coeficiente de 82% entre el despacho aduanero y los gastos operativos. Ya que del 100% de los trabajadores encuestados en el periodo del 2019 nos muestran los siguientes niveles obtenidos, el 60% (12) indicaron que el despacho aduanero y los gastos operativos tienen un nivel alto y el 40% (8) indicaron un nivel medio, en cual se puede observar en la tabla 6. Por ello la relación que existe entre el despacho aduanero y los gastos operativos es positiva alta ya que como mencionamos el coeficiente es de  $r= 0,820$  el cual se observa en la tabla 6, en la que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados son corroborados con Álvarez y Velarde (2018) en su informe de investigación titulada Mejora de la productividad en el proceso de despacho aduanero en la intendencia de aduana aérea y postal basado en el modelo de satisfacción de necesidades del personal, tuvo como resultado que el plan de acción que llevó a cabo es que los personales de despacho aduanero tengan las ganas de mejorar a la hora de despachar las mercancías de sus clientes para que puedan reducir el tiempo y los costos que se genera en las operaciones, la cual tiene relación de las variables que fue de 76% siendo positiva y significativa.

De acuerdo al objetivo específico 1 e hipótesis específico 1, en determinar la relación entre la clasificación arancelaria de mercancía con los gastos operativos de la empresa SC&D Agentes de Aduana en el distrito de San Miguel 2019, se identificó que la relación adquirida es positiva y significativa, en la cual se obtuvo un coeficiente de 92% entre la clasificación arancelaria de mercancía y los gastos operativos en donde el 100% de los trabajadores encuestados en el periodo 2019 nos muestran los siguientes niveles obtenidos, el 55% (11) indicaron que la clasificación arancelaria de mercancía y los gastos operativos tienen un nivel alto y el 45% (9) indicaron un nivel medio, en cual se puede observar en la tabla 7. Por ello la relación que existe entre la clasificación arancelaria de mercancía y los gastos operativos es positiva muy

alta ya que el coeficiente es de  $r= 0,092$  el cual se observa en la tabla 7 en la que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados son corroborados con Morales (2015) en su informe de investigación titulada Propuesta de mejora en la modernización del despacho aduanero mexicano, como resultado el despacho aduanero se podrá permitir la modernización de los servicios aduaneros mexicanos, generando así una mejora en el comercio, como la competitividad en la logística internacional, la cual tiene relación entre ambas variables que fue de 95% siendo positiva y significativa.

De acuerdo al objetivo específico 2 e hipótesis específico 2, en determinar la relación entre la Numeración de la DUA con los gastos operativos de la empresa SC&D Agentes de Aduana en el distrito de San Miguel 2019, se identificó que la relación adquirida es moderada y significativa, en la cual se obtuvo un coeficiente de 53% entre la Numeración de la DUA y los gastos operativos en donde el 100% de los trabajadores encuestados en el periodo 2019 nos muestra los siguientes niveles obtenidos, el 50% (10) indicando que la Numeración de la DUA y los gastos operativos tiene un nivel alto y el 50% (10) indicó un nivel medio, en cual se puede observar en la tabla 8. Por ello la relación que existe entre la Numeración de la DUA y los gastos operativos es positivo ya que el coeficiente es de  $r= 0,530$  el cual se observa en la tabla 8 en la que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados son corroborados con Mitta (2018) en su informe de investigación titulada Proceso de importación y sus implicancias en los gastos operativos de la agencia Acamar Aduanas S.A 2018, como resultado los gastos si inciden en las dimensiones de los procesos de importación, donde incurren demoras o gastos extras dependiendo del caso que ocurra en la operatividad, y la relación que existe entre ambas variables es positiva ya que tienen una relación de 0,523 mediante la prueba de Rho Spearman.

De acuerdo al objetivo específico 3 e hipótesis específico 3, en determinar la relación entre operación aduanera con los gastos operativos de la empresa SC&D Agentes de Aduana en el distrito de San Miguel 2019, se identificó que la relación adquirida es moderada y significativa, en la cual se obtuvo una

coeficiente de 57% entre operación aduanera y los gastos operativos en donde el 100% de los trabajadores encuestados en el periodo 2019 nos muestra lo siguientes niveles obtenidos, el 10% (2) indica que la operación aduanera y los gastos operativos es un nivel bajo, el 70% (14) afirma que es un nivel medio y el 20% (4) afirma que es un nivel alto, en cual se puede observar en la tabla 9. Por ello la relación que existe entre la operación aduanera y los gastos operativos es positiva ya que el coeficiente es de  $r= 0,578$  el cual se observa en la tabla 9 en la que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados son corroborados con Arroba (2017) en su informe de investigación titulada Los gastos operativos y su impacto en los estados financieros en la Cooperativa de transportes Tarqui, donde tuvo como resultados que los gastos operativos permiten que estos recursos cumplan con sus metas, es decir deben estar concretos, ya que permite tener una mejor expectativa de las inversiones y tener un mejor uso de estos, la relación de las variables del informe fue de 51% siendo positiva y significativa.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se concluyó que el Despacho Aduanero, si existe una relación positiva y significativa con los Gastos Operativos, en la cual se establece entre un 82%, el cual se observa en la tabla 10, es decir que la agencia SC&D busquen modernizar nuevas formas como la publicidad, reduciendo tiempo en cuanto a la entrega de la mercancía y en los costos del despacho, para que así aumente clientes y que la agencia sea reconocida a nivel nacional.

Se concluyó que la Clasificación Arancelaria de Mercancía, si existe una relación positiva y significativa con los Gastos Operativos, por ello se establece entre un 92%, el cual se observa en la tabla 11, es decir que la agencia SC&D a la hora de clasificar la mercancía brinden los porcentajes adecuados para que no tengan pérdidas de costos y no tengan ningún problema con la SUNAT, además puedan contar con estrategias para un buen servicio de despacho y aumentar más las importaciones.

Se concluyó que la Numeración de la DUA, si existe una relación positiva y significativa con los Gastos Operativos, por ello se establece entre un 53%, el cual se observa en la tabla 12, es decir que la agencia SC&D a la hora de realizar la numeración de la DUA deben asignar correctamente los canales de control y también los trámites, de igual manera los pagos de tributos para que así no generen costos de más y no tengan más demoras al momento de realizar el recojo o envío de la mercancía y así no tengan problemas en el servicio de despacho y de esa manera aumentar más las importaciones.

Se concluyó que la Operación Aduanera, si existe una relación positiva y significativa con los Gastos Operativos, por ello se establece entre un 57%, el cual se observa en la tabla 13, es decir que la agencia SC&D al momento de realizar la operación aduanera mejoren en el retiro de mercancía para así mejorar la gestión con los clientes de igual manera en la entrega de despacho y así los clientes tengan una mejor expectativa de la agencia, además puedan contar con estrategias para un buen servicio de despacho y aumentar más las importaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Los resultados obtenidos, se recomienda que en las pequeñas agencias aduaneras como SC&D se debería implementar las normas y políticas en su despacho con el motivo de mejorar el crecimiento de la agencia, por ello se recomienda identificar los gastos que generan de más y como esta afecta a la empresa.

Se recomienda que modifiquen sus estrategias buscando actualizaciones en su plataforma virtual para que reduzcan el tiempo y los gastos a la hora de generar las operaciones de las mercancías y tramitar bien los documentos ante la Aduana para que no haya más gastos como la multa por ello los trabajadores deben actualizarse con los procedimientos que la SUNAT indica.

Se recomienda que implemente medidas estrictas para administrar bien los gastos operativos, establecer una reunión mensual para revisar la agencia y pago de gastos operativos del mes, y así verificar el comportamiento de ellos.

Se recomienda capacitar a los trabajadores de la agencia SC&D para que así puedan agilizar el tiempo de los despachos y que no haya más gastos en las operaciones que se genera a la hora de tramitar o despachar las mercancías y también brindar una mejora en el servicio y atención a sus clientes.

## REFERENCIAS

- Albornoz, J. All, P. (2002). Crédito Documentario. Recuperado de ISBN.  
<https://n9.cl/jjos5>
- Álvarez, L. Velarde, G. (2018). *Mejora de la productividad en el proceso de despacho aduanero en la Intendencia de Aduana Aérea y Postal basado en el modelo de satisfacción de necesidades del personal* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625866/AlvarezL\\_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625866/AlvarezL_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Amaya, J. Palacios, D. (2019). Transporte, capital temporal y género. Editorial Rafael Silva Vega.  
<https://search.proquest.com/docview/2281929599/abstract/5C2CD2E130A64AAAPQ/27?accountid=37408>
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Editorial Episteme. <https://bit.ly/35qhcpA>
- Arroba, E. (2017). *Los gastos operativos y su impacto en los estados financieros en la Cooperativa de transportes Tarqui*. [Tesis de Postgrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional ULVR.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2015/1/T-ULVR-1816.pdf>
- Barahona, J. y Garita, R. (2003). Aduanas: competitividad y normativa centroamericana. Editorial Euned. <https://bit.ly/3fhrvkG>
- Cabello, M y Cabello, J. (2013). Procedimientos aduaneros I: Conceptos básicos. Editorial: Taric, SA. <https://bit.ly/2SrZAJK>
- Cabello, P. Cabello, G. (2014). Las aduanas y el comercio internacional. Editorial: ESIC. <https://bit.ly/2YssJmQ>

- Cabello, P. (2000). *Las aduanas y el comercio Internacional*. Editorial: Esic.  
<https://bit.ly/2Yrc9nB>
- Calbucura, C y Rojas, F. (2016). *Efectos que tienen los gastos operacionales y no operacionales sobre el pago de impuestos de las empresas consultoras y las sociedades de médicos en la ciudad de puerto Montt. Chile*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Austral de Chile]. Repositorio Institucional UACH.  
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfec143e/doc/bpmfec143e.pdf>
- Corona, E., Bejarano, V. y Gonzáles, j. (2014). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Editorial UNED. <https://bit.ly/3fcSyNU>
- Chakravorti, S. (2016). *Nuevas tecnologías de pago: back to basics*. Editorial: Fundación de las Cajas de Ahorros.  
<https://search.proquest.com/docview/1920788097/abstract/838B302AD77947D8PQ/2?accountid=37408>
- Chu, M. (2014). *Finanzas para no financieros*. (4ª Ed.). Editor: del Proyecto Editorial Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/346104>
- Cruz, S. y Gonzales, J. (2015). *El alquiler con opción de compra en España. valoración de sus principales alternativas/The home renting with an option to buy. an assessment of its main alternatives*. Editorial: Elsevier.  
<https://search.proquest.com/docview/1759174715/fulltext/F49FD782B2F74172PQ/1?accountid=37408>
- Cusco, R. (2015). *Los Gastos Operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Luis Felipe Olmedo arias de la ciudad de Riobamba en el primer semestre del año 2014*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17809/1/T3109i.pdf>

- Del Rio, D. (2013). Diccionario – Glosario de metodología de la investigación Social. Edición ISBN. <https://n9.cl/9sw3>
- Elizondo, A. (2002). Metodología de la investigación contable. (3ª ed). <https://bit.ly/3daMHXG>
- Esquivel, R., Lecca, V. (2018). *Plan de reducción de gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa neomotors sac, de la ciudad de trujillo 2018*. [Tesis de titulación Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://bit.ly/3c9ZN76>
- Gallego, C., Isern, M. y Segura, A. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina (Vol. 1). Edición Universitat Barcelona. <https://bit.ly/2Yokl89>
- García, C. (2016). La deducibilidad de gastos financieros en el impuesto de Sociedades. Editorial: Marcial Pons. <https://bit.ly/3aZwZNi>
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la Investigación Científica. 1ª Edición: Córdoba. <https://bit.ly/2YtOinc>
- Gonzales, E. (2016). Competencia y diferenciación de productos en el mercado mexicano de tarjetas de crédito \*/Competition and product differentiation in the mexican credit card market. Editorial: Fondo cultural económica. <https://search.proquest.com/docview/1876354704/abstract/AD93DE8A369B4DE7PQ/2?accountid=37408>
- Grasso, L. (2006). Encuestas: elementos para su diseño y análisis. (1ª Ed). Editorial Encuentro grupo editor. <https://n9.cl/p3k3f>
- Hernández, C. y Pérez, M. (2013). Procedimientos aduaneros I: Conceptos básicos. Editorial Taric, SA. <https://bit.ly/2YqTqbD>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. (4ta edición). Editorial: Mcgraw-hill. <https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/201>

[2/03/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-roberto-hernc3a1ndez-sampieri.pdf](https://bit.ly/2VYP6ih)

Ideas, F. (2010). Impuestos para frenar la especulación financiera. Fundación IDEAS. <https://bit.ly/2VYP6ih>

Jaramillo, I. & Ramírez, R. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación. Edición Universidad EAFIT. <https://bit.ly/3fdCllb>

Jhon, H. (2016). Economía política clásica: El salario de subsistencia y preocupaciones sobre el empleo garantizado. Editorial: Universidad Nacional Autónoma de México. <https://search.proquest.com/docview/1845973674/abstract/911409E1DA214CEEPQ/1?accountid=37408>

Landeta, J. (2016). Contabilidad administrativa. Editorial IMCP. <https://bit.ly/3daEPFk>

Leyva, E. (2004). Importaciones y Exportaciones. (2º Edición). Editorial ISEF <https://bit.ly/2KXkves>

Mandragón, M. (2014) Información Científica. (Volumen 8), p.2. Editorial Ibero Americana. <https://n9.cl/koyu>

Marcano, J. (28 julio del 2016). Coeficientes de Correlación de Pearson y Spearman. Sitio web de slideshare: <https://es.slideshare.net/jesusmarcanocampos/coeficiente-de-pearson-y-spearman-64459545>

Martos, J. y Maeso, M. (2007). Todo procedimiento tributario: 2007-2008. Editorial: Edición Fiscal CISS. <https://bit.ly/2z7Tu5m>

Mincetur (2017) Análisis de los costos marítimos y portuarios en el Perú. Sitio web. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercioexterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Costos\\_Portuarios\\_Maritimos\\_Peru.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercioexterior/facilitacion_comercio_exterior/Costos_Portuarios_Maritimos_Peru.pdf)

- Mitta, C. (2018). *Proceso de importación y sus implicancias en los gastos operativos de la agencia Acamar Aduanas S.A 2018*. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30526/Mitta\\_PCV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30526/Mitta_PCV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Molina, W. (2017). *Análisis de la teoría del caos y su influencia en los Despacho Aduaneros del sector Retail*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47482/1/TESIS%20NARCISA%20TATIANA%20ARREAGA%20CELLERI.pdf>
- Morales, G. (2016). *Propuesta de mejora en la modernización del despacho aduanero mexicano*. [Tesis de Maestría, Instituto Politécnico Nacional]. <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/18819/6.%20Guillermo%20Morales%20Noriega.pdf?sequence=1>
- Moyotl, F. (2005). *El embargo precautorio en materia aduanera*. (1ª Edición). Editorial ISEF. <https://bit.ly/3bXJZof>
- Narciso, J. & Torres, F. (2017). *Beneficios del nuevo sistema de despacho aduanero en la intendencia aduana marítima del callao para las empresas importadoras de la cartera de clientes de la agencia buena vista SAC situadas en la provincia de lima – 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio institucional USMP. <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/2827>
- Pacahuala Aguirre, Mayra, C. (2015) *Reducción de costos operativos en desarrollos mediante actualización de estándares en perforación y voladura, Caso de la empresa especializa Mincotrall S.R.L* [Tesis de titulación, Universidad Nacional del centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2179/Pacahuala%20Aguirre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pacheco, C. Freire, C. Calle, V. Barre, J. Holguín, C. (2018). Estimación estadística de la relación entre gastos de publicidad y su impacto en el desempeño financiero. Editorial: Revista Empresarial. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=7021667>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Editorial FEDUPEL. Sitio web de: <https://es.calameo.com/read/000628576f51732890350>
- Pardo, A. y Araujo I. (2009). El derecho aduanero en el siglo XXI. Editorial Universidad del Rosario. <https://bit.ly/3bXxHw5>
- Pitarch, M., Salom, J., y Fajardo, F. (2018). Detección de barrios vulnerables a partir de la accesibilidad a los servicios públicos de proximidad. el caso de la ciudad de valencia. Edición: Ediciones complutense. <https://search.proquest.com/docview/2239254146/229C6B4F360408APQ/2?accountid=37408>
- Rondan, K. (2017). *Gastos operativos e impuesto a la renta de la empresa Grupo Norpal SAC, los olivos – 2017*. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Insitucional UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15050/Ronda\\_n\\_FKG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15050/Ronda_n_FKG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, E. (2017) “La modalidad aduanera de despacho anticipado régimen aduanero que reduce tiempos y costos en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2017”. Editorial Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28071/B\\_Sanchez\\_EM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28071/B_Sanchez_EM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tan, j., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. Editorial Escuela de Posgrado. [http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)

- Valbuena, R. (2017). Ciencia Pura: Lógica de procedimientos y razonamientos científicos. (1er Edición). <https://bit.ly/2Sr7y0D>
- Vallejo, V. (2003). compendio de disposiciones sobre comercio exterior. Editorial ISEF. <https://bit.ly/3f7FRE5>
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2002). Fundamentos de administración financiera. Editorial Pearson educación. <https://bit.ly/3aR6Fol>
- Vera, M. (2016). El Autodespacho de Mercancías en Aduanas. <https://bit.ly/2yjuLPG>
- Vigo, F. (2017). *Gastos Operativos y su efecto en la Situación Económica-financiera de la Empresa Transporte Público Urbano REBISA S.A.C de Trujillo – 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11644/vigo\\_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11644/vigo_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Volpe, C. (2017). Una evaluación de las iniciativas de facilitación del comercio en América Latina y el Caribe. Ed. spa. IDB-BK-165. <https://bit.ly/2ycNad7>

## ANEXOS

### Anexo 1

Operacionalización de la variable 1: Despacho Aduanero

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>Moyotl (2005) Define al despacho aduanero, como el conjunto de normas jurídicas que regulan los trámites necesarios para efectuar el control aduanero a la entrada o salida de mercancías del territorio nacional y que deben observar autoridades y administrados. (...) en la que hace mención, a la clasificación arancelaria de mercancía y la operación, (...) (p.64).</p>	<p>La variable Despacho Aduanero será medida por las dimensiones Clasificación Arancelaria de Mercancía, Numeración de DUA y Operación Aduanera</p>	<p>Clasificación Arancelaria de Mercancía</p>	Código arancelario	<p>Escala de Likert</p> <p>Nunca = 1</p> <p>Pocas veces = 2</p> <p>Algunas veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>siempre = 5</p>
			Autorización	
			Valor de mercancía	
			Pago de tributos	
		Asignación de canal de control		
		<p>Numeración de DUA</p>	Tramites	
			Retiro de mercancía	
		<p>Operación Aduanera</p>	Entrega de despacho	<p>Ordinal</p>
			Archivo de documentos	

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de la variable 2: Gastos Operativos

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Según Chu (2014), nos dice que los gastos operativos, Son aquellos gastos incurridos para operar el negocio en el periodo que indica el estado de ganancias y pérdidas. Los más comunes son gastos incurridos en el proceso de ventas (gasto de ventas), gastos de publicidad, gastos administrativos (planillas de sueldos, alquileres, pago de servicios de luz, agua, telefonía, etcétera). (p.47).	La variable de Gastos Operativos será medida por las dimensiones Gastos Administrativos, Gastos de Venta y Gastos Financieros.	Gastos Administrativos	Servicios Básicos	Escala de Likert  Nunca = 1  Pocas veces = 2  Algunas veces = 3  Casi siempre = 4  siempre = 5  Ordinal
			Alquiler	
			Sueldo	
		Gastos de Venta	Publicidad	
			Transporte	
			Gastos de Carga	
		Gastos Financieros	Cheques	
			Pago de Interés	
			Impuesto a las Transferencias	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2

<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>						
<b>SEÑOR(A):</b>						
Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con las estrategias de marketing y la competitividad. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.						
<b>INSTRUCCIONES:</b> A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: <b>Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)</b>						
<b>CUESTIONARIO</b>						
<b>VARIABLE: DESPACHO ADUANERO</b>						
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>VALORES DE LA ESCALA</b>				
		<b>NUNCA</b>	<b>POCAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CLASIFICACION DE MERCANCIA</b>	<b>CÓDIGO ARANCELARIO</b>					
	1. Aplican correctamente el código arancelario a la hora de clasificar la mercancía.					
	2. Han generado mal la clasificación del código arancelario					
	<b>AUTORIZACIONES</b>					
	3. A la hora de generar la clasificación arancelaria verifican si tiene alguna autorización la mercancía					
	4. Cuentan con todas las autorizaciones correspondientes dependiendo de la mercancía a la hora de generar la clasificación.					
<b>NUMERACION DE DUA</b>	<b>VALOR DE MERCANCIA</b>					
	5. Cuando generan la clasificación aplican el método de valoración aduanera de la mercancía correcto.					
	6. Determinan el valor de la mercancía correctamente para el cálculo de los tributos a pagar.					
	<b>PAGOS DE TRIBUTOS</b>					
	7. Les informan sobre el pago de la DUA numerada en los plazos que establece la autoridad aduanera					
	8. Determinan correctamente al generar el pago de tributos.					
<b>OPERACION ADUANERA</b>	<b>ASIGNACION DE CANAL DE CONTROL</b>					
	9. Le informan al cliente sobre la Asignación de canal de control obtenida luego de haber realizado los pagos de tributos.					
	10. Cuando generan el pago de los tributos se demora en visualizar el canal de control correspondiente.					
	<b>TRAMITE</b>					
	11. Tramitan los documentos a tiempo y adecuadamente en el despacho aduanero					
	12. Se comunican con el cliente si la mercancía requiere de alguna autorización o documentos necesarios para la realización del trámite.					
<b>OPERACION ADUANERA</b>	<b>RETIRO DE MERCANCIA</b>					
	13. Generan el retiro de las mercancías en las fechas establecidas por el cliente.					
	14. Generan demora al realizar el retiro de la mercancía.					
	<b>ENTREGA DE DESPACHO</b>					
	15. Los despachadores realizan la entrega de la carga en los horarios establecidos.					
	16. Entregan la mercancía en buen estado.					
<b>OPERACION ADUANERA</b>	<b>ARCHIVO DE DOCUMENTOS</b>					
	17. Cuentan con la documentación (formatos) completa para el archivo.					
	18. Generan correctamente el orden de los documentos (DAM) a la hora de Archivar.					

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**SEÑOR(A):**

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con las estrategias de marketing y la competitividad. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

**Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)**

**CUESTIONARIO**

**VARIABLE: GASTOS OPERATIVOS**

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA					
		NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
		1	2	3	4	5	
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>						
	1.	Existe un mantenimiento constante en los servicios de la empresa.					
	2.	El sistema financiero que cuenta la empresa es rápido					
	<b>ALQUILER</b>						
	3.	Todos los arbitrios (limpieza, áreas verdes, entre otras) son asumidos por la empresa.					
	4.	El alquiler de la empresa se aplica como gastos deducibles					
	<b>SUELDO</b>						
	5.	Tienen reclamos respecto al acuerdo de sus remuneraciones					
	6.	La remuneración compensa todo el esfuerzo realizado.					
<b>GASTOS DE VENTA</b>	<b>PUBLICIDAD</b>						
	7.	La empresa realiza el uso del software aduanero constantemente					
	8.	La empresa brinda información vía telefónica a los clientes.					
	<b>TRANSPORTE</b>						
	9.	Los conductores cuentan con hoja de ruta y con permiso vigente de libre circulación para transportar la mercancía de un lado a otro.					
	10.	Los transportes cuentan con constante mantenimiento					
	<b>GASTOS DE CARGA</b>						
	11.	La empresa brinda la información de los costos de carga.					
	12.	Que tan frecuente la empresa hace el uso de los container.					
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>CHEQUES</b>						
	13.	Por lo general pueden girar el cheque a otros proveedores					
	14.	La emisión de cheques genera el ITF (impuesto a las transacciones financieras)					
	<b>PAGO DE INTERÉS</b>						
	15.	La empresa se financia con pagaré bancarios					
	16.	La empresa financia sus activos con LEASING FINANCIEROS.					
	<b>IMPUESTO A LAS TRANSFERENCIAS</b>						
	17.	La empresa realiza transferencia a cuentas bancarias.					
	18.	Se le cobra interés por hacer pagos a los trabajadores que reciben por recibo por honorario.					



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mary Hellen Mariela Michca Maguina
- I.2. Especialidad del Validador: DRA ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
- I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

Los Olivos, 15 de 11 del 2019.

*Mary Hellen Michca Maguina*

Firma de experto informante

DNI: 414198652

Teléfono: 995801023

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

**Variable 1: Despacho Aduanero**

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

**Variable 2: Gastos Operativos**

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



Firma de experto informante

DNI: 41498652

Teléfono: 9 95 801 023



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Frias Guzman Roberto
- I.2. Especialidad del Validador: EDC
- I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC. UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Los Olivos, 15 de 11 del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 08312356

Teléfono: 939376655

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

**Variable 1: Despacho Aduanero**

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

**Variable 2: Gastos Operativos**

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

.....  
 (11)  
 Firma de experto informante

DNI: 08312386

Teléfono: 93837665 r.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MARCEZ CARO, Fernando
- I.2. Especialidad del Validador: Sociólogo
- I.3. Cargo e Institución donde labora: ITC EP. N.N.11
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 13 de 11 del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 08729509

Teléfono: \_\_\_\_\_

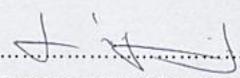
**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1: Despacho Aduanero**

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

**Variable 2: Gastos Operativos**

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

.....  
  
 Firma de experto informante  
 DNI: 964871550  
 Teléfono: \_\_\_\_\_

## Resumen de los informes de juicio de expertos del cuestionario

Expertos		
Experto 1	Mg. Márquez Caro, Fernando	80%
Experto 2	Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen	80%
Experto 3	Dr. Frías Guevara, Robert	90%

Fuente: Elaboración Propia

## Rangos de confiabilidad para enfoques cuantitativos

Rangos	Interpretación
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2012). (p.169)

## Coefficiente de correlación de Rho de Spearman



Fuente: Marcano, 2016, p.7.

## Resumen de Procesamiento de los casos y Estadísticas de Fiabilidad Confiabilidad de la variable Despacho Aduanero

### Resumen del proceso de los cambios

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

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

### Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,716	18

El coeficiente Alfa de Cronbach resulto 0,716; indica que el instrumento tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento se puede aplicar a la muestra.

### Confiabilidad de la variable Gastos Operativos

#### *Resumen del procesamiento de los casos*

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

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

#### *Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,753	18

El coeficiente Alfa de Cronbach resulto 0,753; indica que el instrumento tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento se puede aplicar a la muestra.

## Base de Datos

ID	Despacho Aduanero																		Gastos Operativos																		
	Clasificación Arancelaria de Mercancía						Numeración de DUA						Operación Aduanera						Gastos Administrativo						Gastos de Ventas						Gastos Financieros						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	3	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	
2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	1	3	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	5	1	
3	5	1	1	2	5	3	1	4	1	2	4	4	5	3	5	5	5	5	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	5	1	3		
4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	5		
5	5	5	5	5	5	4	1	4	1	2	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1		
6	5	5	1	1	5	4	1	4	1	1	5	5	5	2	3	1	5	5	4	1	1	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	2	3	1	1		
7	5	5	5	1	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	1	1	5	1	3	2	5	1	1	5	5	5	2	1	1	5	5	
8	4	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	5	1	3	4	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	1	1	5	1	
9	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	1	
10	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	2	4	5	3	2	1	3	2	
11	5	5	5	2	4	5	5	5	5	1	5	4	5	2	3	1	5	2	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	2	4	5	2	2	3	5	1	
12	2	2	2	3	3	5	2	4	2	5	3	4	5	1	3	2	5	1	5	5	5	2	5	5	2	2	2	2	2	4	5	1	1	2	3	2	
13	2	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	2	5	2	5	3	1	4	2	2	2	2	5	2	3	1	1	3	1		
14	2	2	2	2	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	5	2	5	3	5	5	2	2	2	2	2	5	2	2	3	1	5	1		
15	2	2	2	2	4	5	4	5	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	1	5	5	2	2	2	5	4	2	2	1	1	3	2	
16	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	5	1	4	5	2	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	
17	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	3	5	2	4	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	1	4	4	1		
18	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	2	3	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	3		
19	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	3	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	2	4	5	1	1	5	3	3	
20	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	2	4	5	1	1	3	4	4

Fuente: Elaboración Propia