



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio desde la perspectiva de los Operadores
de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del
Callao

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jeffer Alonso Luna Calderón

ASESORA:

Mg. María Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Felipe Guizado Oscco

Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

Mg. María Mercedes Nagamine Miyashiro

Vocal

Dedicatoria

A todas aquellas personas que quiero, me quieren y están siempre alentándome para esforzarme cada día más.

Agradecimiento

A Dios, a la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo y a todos sus docentes que impartieron sus conocimientos con dedicación y abnegación.

Declaración de Autoría

Yo, **Jeffer Alonso Luna Calderón**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Calidad del servicio desde la perspectiva de los Operadores de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del Callao”, presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 07 de setiembre del 2016

Jeffer Alonso Luna Calderón

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada: titulada “Calidad del servicio desde la perspectiva de los Operadores de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del Callao”.

La presente tesis tiene como finalidad determinar el nivel de Calidad del servicio que brinda la Aduana Aérea y Postal del Callao – SUNAT a los Operadores de Comercio Exterior teniendo como base las expectativas y percepciones de la población estudiada.

La investigación consta de ocho capítulos, estructurados en la siguiente forma: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones, Capítulo VII Referencias, y el Capítulo VII Apéndice.

Señores miembros del jurado mi persona se mantiene en espera de cumplir los requisitos para su aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Listado de Tablas	ix
Listado de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Fundamentación científica	7
1.3 Justificación	22
1.4 Problema	24
1.5 Objetivos	26
1.6 Marco Conceptual	27
II. Marco metodológico	30
2.1 Variable	31
2.2 Operacionalización de la variable	31
2.3 Metodología	32
2.4 Tipo de estudio	32
2.5 Diseño	33
2.6 Población, muestra y muestreo	33
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36

2.8	Métodos de análisis de datos	41
III.	Resultados	42
IV.	Discusión	59
V.	Conclusiones	64
VI.	Recomendaciones	67
VII.	Referencias	70
VIII.	Apéndice	77

Listado de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Calidad del servicio.	31
Tabla 2	Muestra.	35
Tabla 3	Relación de validadores.	37
Tabla 4	Rango de escala y valores de la variable.	39
Tabla 5	Confiabilidad – Alfa de Cronbach.	40
Tabla 6	Percepción y expectativas de los Operadores de Comercio Exterior.	43
Tabla 7	Valores promedio por variables.	44
Tabla 8	Nivel de calidad global por ítems.	45
Tabla 9	Calidad del servicio de acuerdo a valores otorgados por los Operadores de Comercio Exterior.	46
Tabla 10	Nivel de calidad global del servicio a los Operadores de Comercio Exterior.	48
Tabla 11	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad del servicio.	49
Tabla 12	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad del servicio por cada dimensión.	49
Tabla 13	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión Elementos tangibles.	50
Tabla 14	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión Fiabilidad.	52
Tabla 15	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión Capacidad de respuesta.	53
Tabla 16	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión Seguridad.	55
Tabla 17	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión Empatía.	56

Listado de Figuras

Figura 1	Cuestionario SERVQUAL, diferencia entre expectativas y percepciones de Morales y Bastida (2008).	38
Figura 2	Cuestionario SERVQUAL, diferencia entre expectativas y percepciones de la DIAN (2011).	39
Figura 3	Resultado de la calidad del servicio al restar percepciones y expectativas.	43
Figura 4	Resultado de la calidad del servicio al restar percepciones y expectativas por cada dimensión.	44
Figura 5	Distribución de frecuencias para cada una de las 7 escalas para expectativas y percepciones.	47
Figura 6	Nivel de calidad global del servicio dado a los Operadores de Comercio Exterior.	48
Figura 7	Nivel de calidad del servicio de la dimensión de Elementos tangibles.	51
Figura 8	Media obtenida por cada ítem de la dimensión Elementos tangibles.	51
Figura 9	Nivel de calidad del servicio de la dimensión de Fiabilidad.	52
Figura 10	Media obtenida por cada ítem de la dimensión de Fiabilidad.	53
Figura 11	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Capacidad de respuesta.	54
Figura 12	Media obtenida por cada ítem de la dimensión Capacidad de respuesta.	54
Figura 13	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Seguridad.	55
Figura 14	Media obtenida por cada ítem de la dimensión de Seguridad.	56
Figura 15	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Empatía.	57
Figura 16	Media obtenida por cada ítem de la dimensión de Empatía.	57

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad del servicio desde la perspectiva de los Operadores de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del Callao”, tuvo como objetivo determinar el nivel de Calidad del servicio que se brinda a los Operadores de Comercio Exterior en la Intendencia Aduana Aérea y Postal del Callao – IAAP, entidad pública perteneciente a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT.

La investigación se desarrolló bajo el diseño descriptivo, teniendo un enfoque cuantitativo con una muestra de estudio de conformada por 120 Operadores de Comercio Exterior a los cuales se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y el uso de encuestas como técnica, con aplicación de la escala de Likert, recurriendo al modelo SERVQUAL, en el cual se miden las expectativas que los usuarios esperan recibir y se mide la percepción de los usuarios después de recibir los servicios. De la diferencia o resta de percepciones y expectativas se obtuvo la Calidad del servicio considerándose tres niveles: alto, medio y bajo.

Con relación al objetivo general de determinar el nivel de calidad percibida por los Operadores de Comercio Exterior frente a los servicios que ofrece la Aduana Aérea y Postal del Callao, y después del análisis y procesamiento de datos se obtuvo que para un 68.86% la Calidad del servicio es baja o no satisfecha, frente a un 18.86% que percibió una Calidad del servicio alta o superada, y un 12.27% que señaló que la Calidad del servicio es media o se encontraban satisfechos. De lo anterior dicho se obtuvo un resultado negativo de -1.21.

Palabras claves: Calidad del servicio, expectativa, percepción, modelo SERVQUAL, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Abstract

This research entitled "Quality of service from the perspective of Foreign Trade Operators in the Air Customs and Postal Callao", aimed to determine the level of quality of service to Foreign Trade Operators are provided in the Administration Customs air and Postal Callao - IAAP, belonging to the National Customs and Revenue public entity - SUNAT.

The research was conducted under the descriptive design, with a quantitative approach with a study sample comprised 120 Foreign Trade Operators to which were administered the questionnaire as a tool for data collection and the use of surveys and technical, with implementation of the Likert scale, using the SERVQUAL model, which are measured expectations that users expect and receive user perception is measured after receiving services. Or subtracts the difference of perceptions and expectations of service quality was obtained considering three levels: high, medium and low.

With regard to the overall objective of determining the level of quality perceived by Foreign Trade Operators front of the services offered by Air Customs Administration and Postal Callao, and after analysis and data processing was obtained that for a 68.86% Quality the service is low or not satisfied, compared with 18.86% who perceived a high quality of service or exceeded, and 12.27% who indicated that service quality is average or were satisfied. From the foregoing that a negative result of -1.21 was obtained.

Keywords: Quality of service, expectation, perception, SERVQUAL model, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.