



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“Servicio aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020”**

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

**AUTOR:**

TAPIA FERNANDES, Milton Bryan (ORCID: 0000-0003-1365-6984)

**ASESOR:**

DR. MORI PAREDES, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Marketing y Comercio Internacional**

**CALLAO - PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios. A mi madre Ingrid, quien en mis buenos o malos momentos estuvo conmigo siempre. A mis Abuelos Honorato y Zoila, que están a mi lado y comparten la misma felicidad. Y por último a mis hermanos y sobrinos, esto es el fruto constante, por más obstáculos que aparecieron en nuestros caminos, hemos podido continuar juntos de la mano.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a esta acogedora casa universitaria, a nuestros profesores, que pasaron por cada etapa de la carrera y nos dejaron una lección aprendida. Y por último a los asesores que me apoyaron con el presente trabajo.

## Contenido

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PÁGINA DEL JURADO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I.....	INTRODUCCIÓN
14	
1.1 REALIDAD	PROBLEMÁTICA
14	
II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 TRABAJOS	PREVIOS
¡Error! Marcador no definido.	
2.1.1 ANTECEDENTES	INTERNACIONALES
20	
2.1.2 ANTECEDENTES	NACIONALES
23	
2.1.3 TEORÍAS	RELACIONADAS
23	AL
2.1.3.1 VARIABLE	I: SERVICIO
26	ADUANERO
2.1.3.2 VARIABLE	II: CALIDAD
26	TOTAL
2.2 FORMULACIÓN	AL
30	PROBLEMA

<b>2.2.1 PROBLEMA</b>		<b>GENERAL</b>
30		
<b>2.2.2 PROBLEMAS</b>		<b>ESPECÍFICOS</b>
30		
<b>2.3 JUSTIFICACIÓN</b>	<b>DEL</b>	<b>ESTUDIO</b>
31		
<b>2.4</b> .....		<b>HIPÓTESIS</b>
32		
<b>2.4.1 HIPÓTESIS</b>		<b>GENERAL</b>
32		
<b>2.4.2 HIPÓTESIS</b>		<b>ESPECÍFICOS</b>
32		
<b>2.5</b> .....		<b>OBJETIVOS</b>
32		
<b>2.5.1 OBJETIVO</b>		<b>GENERAL</b>
32		
<b>2.5.2 OBJETIVOS</b>		<b>ESPECÍFICOS</b>
33		
<b>III. METODOLOGIA</b> .....		<b>33</b>
<b>3.1 DISEÑO</b>	<b>DE</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>
33		
<b>3.1.1 MÉTODO</b>	<b>DE</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>
33		
<b>3.1.2 ENFOQUE</b>	<b>DE</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>
34		
<b>3.1.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....		<b>34</b>
<b>3.1.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....		<b>34</b>
<b>3.1.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> .....		<b>34</b>
<b>3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:</b> .....		<b>35</b>

<b>3.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE “X”</b>	
35	
<b>3.2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE “Y”</b>	37
<b>3.2.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>	39
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	41
<b>3.1 POBLACIÓN</b>	41
<b>3.2 MUESTRA</b>	42
<b>3.3 MUESTREO</b>	43
<b>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	44
<b>3.4.1 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b>	44
<b>3.4.2</b>	<b>VALIDEZ</b>
45	
<b>3.4.2</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>
45	
<b>3.5 Procedimientos</b>	48
<b>3.6 Método de análisis de datos</b>	48
<b>3.7 Aspectos éticos</b>	48
<b>3.8 Aspectos Administrativos</b>	40
<b>3.8.1 Recursos y presupuestos</b>	40
<b>3.8.2 Financiamiento</b>	41
<b>IV. RESULTADOS</b>	41
<b>4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO</b>	41
<b>4.1.1 DIMENSIÓN 1 (AGRUPADA) “ADUANA”</b>	41
<b>4.2 ANÁLISIS DE PRUEBA DE NORMALIDAD</b>	3
<b>4.3PRUEBA DE CORRELACIÓN</b>	
6	
<b>4.3.1Hipótesis</b>	<b>General</b>
6	

4.3.2 Hipótesis	Específica	1:
7		
4.3.3 Hipótesis	Específica	2:
8		
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>		<b>9</b>
5.1 Discusión – Hipótesis General: Servicio aduanero y Calidad total		
9		
5.2 Discusión – Hipótesis 1: Aduana		
10		
5.3 Discusión – Hipótesis 2: Operadores de comercio exterior		
12		
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>		<b>13</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>		<b>14</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>		<b>15</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>		<b>18</b>
Anexo N° 1: Matriz de Consistencia .....		18
Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos.....		19
Anexo N° 4: Ilustración de vista de datos SPSS V. 24 .....		23
Anexo N° 5: Ilustración de vista de variables SPSS V. 24 .....		24
Anexo N° 6: Carta de Autorización de la Empresa .....		24
Anexo N° 7: Ilustración de TURNITIN.....		24

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “SERVICIO ADUANERO Y CALIDAD TOTAL EN EL ÁREA DE GESTORES DE EXPORTACIÓN EN LA AGENCIA SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020”; tiene como objetivo general en especificar la relación de Servicio Aduanera y la Calidad de total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF. La población de estudio fue de 44 y como muestra fue de 42 de ellos. La técnica de investigación fue la encuesta y un sondeo de 40 interrogantes en la escala de tipo Likert, dirigido hacia los colaboradores de la empresa. La validación del instrumento se elaboró mediante la fiabilidad y el juicio de expertos, de ello se ha deducido trabajando el coeficiente Alfa de Crombach. La recolección de los datos se procesó con el programa SPSS V. 24.

**Palabras claves:** servicio aduanero, calidad total, servicio, gestores.

## ABSTRACT

The present research work "CUSTOMS SERVICE AND TOTAL QUALITY IN THE AREA OF EXPORT MANAGERS IN THE AGENCY SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020"; Its general objective is to specify the relationship of Customs Service and Total Quality in the area of export managers in the SCHARFF agency. The study population was 44 and as a sample it was 42 of them. The research technique was the survey and a survey of 40 questions on the Likert-type scale, directed towards the company's collaborators. The validation of the instrument was developed through reliability and expert judgment, from which the Crombach Alpha coefficient has been deduced. The data collection was processed with the SPSS V. 24 program.

**Keywords:** customs service, total quality, service, managers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 REALIDAD**

### **PROBLEMÁTICA**

EL servicio aduanero no encuentra un plazo preciso referido a la ascendencia de las Aduanas pero descubrimos una consistencia que en Roma la terminación de aduana se encuentra desde el principal imperio, es necesario interpretar sus orígenes etimológicas, las cuales se afilian a las dicciones arábigos que denotan el inspeccionar bloques contables, franquicias y al génesis en los tiempos (años 640616 A.C.), el monarca Anco Marcio, quien en su gobernación ejecuto la edificación del terminal marítimo de Ostia Antica en la salida del Tiber, a 35 Km longitud de Roma. Las aduanas se desempaquen en Grecia desde principios más improbables de la significancia del rendimiento aduanero nos dedica una percepción Aristóteles al referir que las entradas a rentabilidades de los griegos se aseguran al proceso sobre las riquezas de adquisición y los aduaneros, anexando que, de estos tiempos, alcanza el Estado ampliando sus incorporaciones. En el año 2020 se ve una monumental transformación en las aduanas que formalizan un listado decisivo en la transacción mundial ejecutando el intercambio alterno de riquezas y prestaciones en el centro de Estados.

En nuestro país, las agencias de aduana son intérpretes de una relación considerable que se despliegan en las transacciones internacionales adhiriendo un preciso procedimiento de gestiones y prestaciones aduaneras ante SUNAT en función de los propietarios de las mercaderías para la utilización en el incremento de los regímenes aduaneros como importación, exportación, tránsito, entre otros, acogándose en las legislaciones y conclusiones que se constituyen dentro del límite aduanero.

El docente William Edwards Deming (1900-1993) autor de volúmenes, consultor y empresario de la especificación de calidad total, sus instrucciones se administraron en la organización japonesa renovando el inicio de la gerencia y sublevando su calidad y rendimiento. Se traslado a Japón en 1950, cuando se traspasaba un riesgo en su manufactura y bienes. Aleccionado al individuo de

investigadores, especialistas y gobernadores japoneses cómo desplegar prestaciones y artículos con condición. Desde aquel instante acondicionaron sus reflexiones.

Modificaron la apariencia de meditar, su forma de dirigir y emplear la vinculación de cada auxiliar. El empleo ideario de Deming, la rotación que sujetaron los japoneses en su rendimiento y saldos totales para ejecutarse como las jefaturas en el sector global. En plena actualidad del 2020 protestaron el refuerzo del crecimiento de la prestación originando una superior rendimiento y beneficios de una organización

En el Perú el exterminaron el servicio aduanero que ofrecen las organizaciones indagan reanimar su responsabilidad proponiendo hacia sus usuarios por ello la ejecución de ofrecer una calidad total es un persistente crecimiento estable donde los íntegros de los activos de la organización iniciándose desde el manager hasta los funcionarios se implican con el crecimiento de las finalidades propietarias, así conduciendo a una consecuencia de tal forma, incrementando su explicación y obtener una fidelidad del usuario y una compasiva temperatura de labor para los dependientes.

La exploración se efectuara en la Agencia de Aduana SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., ya contando una costumbre en la plaza más de 30 años, y como componente en la sucesión de abastecimientos y operadores logísticos ofreciendo las prestaciones de embarques globales, courier internacional, embarques nacionales, depósitos, entregas y asesoría de aduanas en donde maestros en comercio exterior recomiendan y dedican prestaciones aduaneras en desaduanaje de las mercaderías en los regímenes aduaneros de importación-exportación y demás, en el ambiente de despacho aduanero.

La debilidad organizacional en la Agencia de Aduana SCHARFFLOGÍSTICAINTEGRADA S.A., en el servicio aduanero y su constante conexión con la aduana órgano encargado del tráfico de mercancías así como cada operación de ingreso y egreso también el realizar la ejecución y recaudación de los pagos arancelarios que requieren por el pago de la naturaleza de la mercancías, teniendo en colaboración con los operarios del comercio exterior con los despachadores de una agencia de aduana, teniendo el papel de realizar el desaduanaje y los transportistas que se encargan del manejo de lasmercancías, y los agentes de carga que se encargan en la contratación de los fletes internacionales en relación con los almacenes aduaneros que velan por el cuidado de las cargas en sus recintos especiales, las sociedades de ocupaciones postales encargadas del tráfico de documentos originales de las operaciones y las empresas de servicio de entrega rápida son encargadas de un rápido préstamo dando un servicio más particular, los almacenes libres (Duty Free) que se ubican

en aeropuertos y terminales internacionales para pasajeros de tránsito internacional, así como a los beneficiarios de material aeronáutico que utilizan las fuerzas armadas y el ejército, así también las operaciones realizadas por los dueños o consignatarios y otros que se intervengan dentro del comercio internacional. buscando la mejoría en la atención al cliente externo nos fijamos en la calidad total teniendo en cuenta la calidad global y considerando los factores de manejo de precios con el cumplimiento de la puntualidad y seguridad teniendo claro una calidad unificadora y sostener la imagen de las sociedades y los oficios laborales para el confort de los empleados mejorando las relaciones interpersonales considerando al cliente interno conllevando a una calidad operativa siendo factores de satisfacción del cliente y output como resultado a través de cuentas que evalúen el servicio que se brinda

Es indispensable el rastreo encima del servicio aduanero y la calidad total en el sector de gestores de exportación en la Agencia de Aduana SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., estos ambientes permiten reverberar favoritismo con el testimonio obligatorio sobre las ocupaciones de aduana y operarios de negocio que extienden en la agencia de aduana. De tal forma, es el manejo de la calidad total y la unificación del diligente que convida una prestación mundial en Aduanas que desarrolla en la dirección de desaduanaje y embarcaciones de mercaderías de los propietarios o consignatarios de su embarque exteriorizándolo ante la SUNAT de tal manera que incrementaría la calidad unificadora y la calidad operativa en la atención que brinda como servicio así incrementar la tendencia de ganar la fidelización del cliente y modernizar el rendimiento de una organización obteniendo resultados positivos y sostenibles

Es por ello que se formula la pregunta de investigación se ve atendida cuando se expresa ¿Cómo se relaciona el servicio aduanero y la calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020? Así también las específicas ¿Cómo se relaciona la aduana y la calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia

SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020? ¿Cómo se relaciona los operadores de comercio exterior y la calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020?

Así mismo es primordial la justificación para el desarrollo de la investigación relacionada al servicio aduanero y la calidad total se observan que las teorías de Cosío, Sánchez y Enríquez aplican teorías de mayor relevancia tomando en cuenta que estos autores desenlazan respectivamente a los procesos y bases del estudio aplicando un gran nivel de significatividad la cual es aplicada en la Agencia de Aduana SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A. Metodológicamente, el instrumento aplicado es el interrogatorio de respuestas selladas en la escala de Likert utilizado con carácter de universal, de tal manera que tiene la facultad de ser aplicado por organizaciones o empresas que no solo tengan el mismo rubro o servicio si no que compartan la realidad problemática. En el tema de observación económico la ejecución del actual análisis contribuirá un buen servicio aduanero y una calidad total al servicio al cliente consolidaría la fidelización del objetivo que genera la máxima rentabilidad de la empresa

Se plantea con el propósito que manifiestan la investigación en dirección a la realidad problemática. En tal sentido se ven representados en las hipótesis el problema general persiste en el nexo entre el servicio aduanero y la calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020 de la misma forma las específicas existe relación la aduana y la calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020 y existe relación entre los operadores de comercio y la calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020.

Emitir un juicio de valoración en los escenarios en identificado los problemas serán representados a través de las hipótesis las cuales en este estudio la general persiste en el nexo entre el servicio aduanero y la calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADAS.A.,

Callao, 2020. De igual manera las específicas son: Existe relación en medio de la Aduana y la Calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020. ¿Existe relación entre los operadores de comercio y la calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020?

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 TRABAJOS PREVIOS**

En el desarrollo de investigaciones se convierten en referencias para estudios científicos actuales, manteniendo el minucioso cuidado en la antigüedad de su desarrollo. En tal sentido la autora

### **2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Tejada, Blanco y Guerra (2019). Factors driving imports of processed food companies, improving their competitiveness. Scielo, Vol. 48 (124), México. Este artículo científico rindió como finalidad frecuente diagnosticar las coyunturas que dediquen las importaciones de sustentos negociados en excepcionales asociaciones de sustentos en México. Los pobladores examinaron las 30 primordiales compañías más grandiosas y notables, lideradas a producciones de los sustentos para la adquisición humano, situado en Nuevo León, México. El mecanismo en manejar fue de evaluación cuantitativa a los habitantes que se destacan. En seguida de las modificaciones se surgieron en sobreponer el examen piloto con 11 compañías con la terminación de comparar y recibir la fiabilidad del mecanismo. A ello señala que los organismos de amplia dimensión se maniobran en un dominio competitivo y con aproximaciones a lugares en nivel mundial de forma más asequible que en otras segmentaciones de México aceptan señalar algunas hileras posteriores de indagación. Por otro lado, en instrucción exteriorizado de tipo cuantitativo se ejecutó una instrucción cualitativa, por el lado de las reuniones profundas se autorizan descubrir datos más ocasionales del recurso de compras y de igual método exteriorizar flamantes fundamentos que las estructuras diálogos inspeccionados secretos en el incentivo a las compras

El artículo es de considerable aportación para mi indaga con, ya que se quiere conseguir un mejor mecanismo en la observación que se debe dedicar al consumidor, para ello, la realización de formaciones persistentes, y un proceso modernizado, para así suministrar una apropiada y próxima gestión en cada embarque aduanero.

De La Hoz, López y Pérez (2017). Customer relationship management model in consulting companies. Revista Investigación e Innovación en Ingenierías (Vol. 5, Issue 2.). Colombia. La finalidad inicial es obtener las posibilidades de autoridades en un holgado periodo, esta percepción orientada en el consumidor y la gestión implicada bajo un procedimiento de crecimiento y protección. Los

habitantes están constituidos por 20 organismos, quienes reparan a los consumidores decretados. El estudio utilizado es de análisis cualitativo-descriptivo. El instrumento que se adaptó para esta ocupación fueron los cuestionarios, con el motivo de saber las intenciones de los consumidores hacia a la organización. En terminación, se debe establecer preferencias para realizar con la significancia en el tratamiento de la gestión para sustentar la carpeta de consumidores que ya consideran, y a su vez sostener la competitividad con compañías del mismo ambiente, con la finalidad de valorarse las advertencias que se cuenta en una misma plaza.

El concurrente artículo es de gran importe para mi investigación, ya que la importancia de llevar un control con los clientes que contamos en la agencia de aduana debe ser significativa, siempre estar pendientes en cada necesidad y mostrar la lealtad desde un comienzo y fin de cada despacho aduanero, mediante una comunicación personal y constante.

Sánchez S. 2015 "Electronic Commerce and Customs USCA, Vol" este artículo planteo como objetivo primordial fue examinar la aplicación de tasas arancelarias hacia las operaciones comerciales y financieras ejecutados a través de vías informáticas de correspondencia como actividad económica y su avance legal ha brindado la seguridad en las operaciones. Su metodología empleada

fue descriptivo y documental su enfoque es cualitativo y descriptivo su población fue recolección de datos. El autor definió que es necesario aplicar el fortalecimiento en el comercio electrónico, seguir legislando para obtener mayor seguridad de las operaciones que se realicen y se recalca la conveniencia de hacer el uso correcto de gravar las operaciones por este medio transaccional.

La actual investigación fue importante ya que, nosotros como empleados de una empresa, debemos de recibir no solo capacitaciones constantes, sino un mejor estado anímico en el ámbito laboral, por ende, valorar el trabajo bien hecho que el personal realiza, ofrecer una flexibilidad en el trabajo, y una formación continua, permitiendo crecer profesionalmente.

Siguiendo con el desarrollo de calidad total (V2) y aplicación del sustento manifestamos antecedentes con teorías de investigadores nacionales e internacionales como se presentan a continuación.

Tinoco y Ramírez 2016 El servicio de atención al cliente en café Papa Jam Pizza en la ciudad de Estelí, en el I semestre del año 2016 Este artículo tiene como propósito inicial en inspeccionar las prestaciones de atención al consumidor, ya que se seleccionó un asentamiento en la capital de Estelí. El mecanismo que se manejaron fueron los sondeos, conducidos a los compradores de Papa Jam Pizza, con la intención de concebir las panoramas e incitación que examinan con vínculo a las prestaciones de los compradores. El tipo aplicado a la investigación es exploratorio. La población encuestada estuvo conformada por 39 personas. En resolución, el servicio ofrecido al usuario es aquello que enlazan a los requerimientos de tangibilidad e intangibilidad de la estructura introduciendo a los subalternos para así, recibir el regocijo, formalidad y contingencia de los compradores concluyentes.

En el aporte de la investigación fue muy relevante, ya que se valoró el servicio de la atención al cliente que reacciona a la percepción de atención que sea aceptado por los compradores finales.

Salazar y Cabrera 2016 Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente. Industrial Data, Vol. 19 (2), Este artículo con la intención inicial del concurrente artículo científico fueron las modificaciones que se están confeccionando en elevación mundial desde hace algún periodo, aproximado como la globalización de los bienes, es una investigación de tipo descriptivo conformado por 7,207 personas conclusión, se logró de que se hallan significativas disconformidades en la nivelación de apreciaciones y posibilidades que el cliente detenta sobre la calidad del servicio, es decir, también se manifiesta que los clientes están disgustados con el servicio adoptado, se consiguió dominar las captaciones de los clientes.

El presente artículo científico fue de gran importancia para mi investigación ya que el investigador identifico a través del diagnóstico domino la captación que hay clientes que están conformes con la calidad, así como la disconformidad

La aplicación de la teoría es un uso fundamental para el desarrollo del conocimiento científico, tomando en cuenta los aportes considerando en este citar a los autores

:

### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

Araujo 2019 "Gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la Agencia Casor Aduaneros S.A.C., Callao, 2019" la presente investigación tiene como finalidad genérico en especificar la relación de Gestión Aduanera y la Calidad de servicio al cliente en la Agencia Casor aduaneros S.A.C. Presenta el diseño de investigación: no experimental transversal con tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptiva correlacional, aplicando a la población 42 trabajadores

se obtiene la estadística inferencial de Pearson con una valoración 0,957. Llegó a la conclusión de implementar un ambiente de estrategias, instaurando disciplinas o capacidades del dominio de cada embarque de los compradores, donde cada individuo comprometido declare un aumento en la tenacidad y la jurisdicción explorando soluciones ante alguna contrariedad que el comprador pueda recibir. La autora expreso, que ejecutaron nuevos procesos en cada despacho, incluyendo también una efectiva comunicación con los clientes, con la finalidad de conocer las necesidades que ellos tienen para dar brindar un servicio satisfactorio.

Escudero 2018 “Mejora continua y gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar agentes de aduana s.a., callao, 2018” esta tesis como finalidad frecuente, manifestó de acordar la relación del progreso prolongado en la Gestión Aduanera del ambiente de sectoristas en la agencia Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018” la semejante que imponen a vuestra atención y ejecuten con las formalidades de consentimiento para conseguir el título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales. La metodología aplicada, en el tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo - correlacionar, de diseño experimental. 274 asistentes que rescatan ocupaciones en la sección aduanero. La autora llego a la conclusión se demuestra la mejora continua e influye en el área de gestores de aduanas

Esta investigación fue importante, ya que estas dos variables son métodos eficaces para hacer un trabajo más dinámico entre el sectorista de aduana y el cliente, efectuándose resultados positivos, haciendo que sea menos el retraso de la recepción de información inmediata entre ambas posiciones.

Peltroche 2016 “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC, Trujillo, 2016” En la tesis se presentó. Como intención genérica es indagar la cercanía entre prestaciones de servicios y soluciones del comprador de la compañía R&S Distribuidores SAC en Trujillo. El método que

acondiciona es tipo descriptiva con el diseño no experimental, 226 usuarios para la muestra se decidieron que la nivelación en la complacencia es altísima de la cual se valoriza que la jornada enumeradas sean consentidas y equilibrada sin ausencia, recalcando su compromiso con la forma de la manufactura.

El autor manifiesta que el estudio fue importante ya que, los resultados de una satisfacción, resulta ser la clave en el aumento de los servicios que se brinda en una agencia de aduana, ya que, a mayor cantidad de clientes satisfechos, mayor será la generación de atracción de nuevos, es por ello por lo que se debe evitar los problemas o atrasos en las operaciones y mantener un trato cordial por el lado de los empleados y los clientes

Hermoza 2015 “La calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la compañía Gechisa de Sullana, 2015.” Este estudio sugiere como idea general de penetrar el semblante de las prestaciones de servicios que implica en la nivelación de complacencia del comprador final de la compañía Gechisa, emplazado en Sullana. La metodología empleada es de tipo descriptivo correlacionar, conforme a su contingencia de la exploración es no experimental - transversal. 196 usuarios Este trabajo de investigación tiene una gran aportación que representará para mi tesis, a través de las teorías ejecutadas como la metodología empleada. Conclusión se llegó a la determinación que existe en medio de la prestaciones de servicio y el nivel de satisfacción hacia el usuario alcanzando que las prestaciones de servicio predominan de aspecto característico y recto en la complacencia del usuario de la compañía GECIDSA que al incrementar la calidad de servicio genera el nivel de complacencia percibida del usuario, obteniendo como resultado de las prestaciones de un bien predominan positivamente en el nivel de complacencia de los usuarios de la organización

Esta investigación fue importante, ya que se valora la percepción del servicio brindado y utilizando este informe para una mejora en la utilidad en el ambiente de

gestión aduanera, haciendo que los clientes valoren el servicio, incluyendo la atención que reciben.

Sarmiento y Paredes 2019 "Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública "Este artículo tiene como idea principal en especificar la captación que se obtiene sobre la calidad de servicio del comprador, para ello se debe comprender sobre las subordinaciones y proposiciones que cuenta los empleados de los organismos, con el pretexto de segregar los perjudiciales que se suscitan ante una molesta amabilidad con cierta proporción asistentes. La espectadora búsqueda manipula el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo-comparativo, con diseño no experimental- transversal. El público estuvo amoldado por 100 personas, en determinación, entre el vínculo por los individuos que gestionan con desemejante duración y ensayos, se reseña que se precisa fraccionar las organizaciones y obligaciones, con la finalidad de evidenciar al público un correcto ambiente, donde se sientan cómodos con el servicio que se brinda.

Para los autores mencionaron en el artículo la importancia, ya que se valora la percepción de la calidad relacionando con los trabajadores de la empresa con el fin de la satisfacción del cliente interno mejorando su ambiente laboral.

### **2.1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

#### **2.1.3.1 VARIABLE I: SERVICIO ADUANERO**

En consideración a la administración y su teoría científica se aplica a la necesidad de aumentar la productividad del servicio aduanero y la calidad total elevando la eficiencia de los trabajadores aplicando la medida a las incógnitas de la gerencia para considerable capacidad laboral. (E – 1911).

Servicio aduanero pertenece a la teoría de fiscalización del comercio que regula las mercancías en el comercio internacional por ende se implementa en relación con la gestión aduanera (Barahona 2003)

Para Cosio F. (p. 83) Por lo expuesto, una definición actual de servicio aduanero sería la prestación brindada por la aduana y los operadores de comercio exterior, autorizados por esta, destinada a examinar el tráfico internacional de mercaderías para servir una mayor convicción en el suministro logístico global y promover el incremento socioeconómico mediante los ingresos fiscales recaudados y la sencillez del intercambio. De forma tal podríamos tener un resultado positivo que en la contemporaneidad de la prestación aduanera sea por: 1. la aduana 2. los operadores de comercio exterior.

El autor Fernando Cosio en su teoría menciona de aduana y operadores de comercio exterior, como parte de selección a nuestra investigación establecida fundamental para el desarrollo de nuestra investigación.

Coll, P. (2020), menciona la gestión aduanera dentro de las reglas del comercio internacional engloba las operaciones comerciales de los regímenes aduaneros en la importación y exportación así también como los casos especiales y el de tránsito de la mano con la logística de transporte seguido del almacenaje y su distribución que facilitan el comercio cumpliendo las normas reguladoras y los controles internos y la seguridad legislativa comercial.

Vilches A. (2014), el código aduanero diagnostica que la jurisdicción aduanera son los encargados de controlar el intercambio global de la sociedad, encargando aportar con un comercio justo y abierto a la implicación de los aspectos externos del mercado interior y a la ejecución de la política comercial común y de las restantes políticas comunes relacionadas con el comercio. (p.14).

## **VARIABLE II: CALIDAD TOTAL**

Calidad total, pertenece a la teoría de control de calidad que desde el panorama de las reservas de costo que podrán alcanzar si realiza la inversión en planificación y medida del artículo. (Bertrand y Prabhakar 1990).

Sánchez J. y Enríquez A. (2015). Con el fin de determinar la opinión de CT en modalidad absoluto, por consiguiente, se exhibe una correlación de

conclusiones con los que esta opinión sea conectada. Calidad, calidad unificadora y calidad operativa (p. 252)

Sánchez J. y Enríquez A. (2015). Concluyen en la resolución del concepto de Calidad Total de manera completa y compleja, en donde manifiestan la relación con el desarrollo de la calidad

Los autores Sánchez y Enríquez en la teoría mencionan la calidad total como parte de selección a nuestra investigación establecida fundamental para el desarrollo de nuestra investigación.

Rilo C. (2012). Calidad es complacer las probabilidades del usuario. El desarrollo de mejoramiento de la calidad es un grupo de iniciación, gubernamental, organizaciones de soporte y hábitos distribuidas en aumentar insensatamente la eficacia de la propia manera de existencia. (p.11).

Cuatrecasas L. (2012). La calidad puede definirse como el grupo de particularidades que detente un artículo o prestación conseguidos en un procedimiento rentable, así como el espacio de complacencia de las órdenes del consumidor final. (p. 575)

Martínez C. (2012). La calidad examina que esta recompensa de obligaciones se fabrica concilia la vinculación usuario-suministrador entre las divisiones internos, con la exacta rigurosidad con que elaboramos si en vez de ser un socio fuera un consumidor que debiera cancelar una cuenta. (p. 254)

Machado A. (2009). La gestión de calidad es uno de estos avances periódicos en la concepción de las organizaciones, Ya que no es un estudio, y una

de esas herramientas fuertemente vinculadas a una filosofía y profundizar en su análisis. (p. 15).

Sánchez y Enríquez manifiestan que para evaluar la calidad total se debe considerar la complementación de relaciones de términos como parte de los conceptos relacionados a la calidad.

#### Dimensión calidad global

Para Sánchez J. y Enríquez A. (2015). Comprenden la calidad como mención y finalidad de cualquier ocupación dentro de la organización. Un consumidor, tanto del exterior como en el interior, indaga en un resultado o prestación en una agrupación de condiciones como calidad, precio, puntualidad, seguridad etc. Por esta razón, la calidad no debe rastrear la ejecución de finalidades fragmentados (por ejemplo, el progreso de las prestaciones) abandonando lo sobrante. (p. 252)

#### Dimensión calidad unificadora

Para los autores Sánchez J. y Enríquez A. (2015). En el incremento de las tácticas de la trayectoria, es elemental preservar la concepción unificadora de calidad que constituye las apariencias siguientes: \* Calidad de la organización y de la imagen de la empresa en el mercado \* Calidad de las prestaciones de las empresas, (costes, calidad, entregas, servicio, seguridad). \* Calidad del trabajo de todos los empleados, punto que incluye su puesto de trabajo y las relaciones interpersonales. (p. 252)

#### Dimensión calidad Operativa

Manifiestan Sánchez J. y Enríquez A. No obstante, esta terminación es innovador, su importancia en la filosofía de la CT se expone dos vertientes: Calidad como satisfacción del cliente: En este caso la frase "el consumidor continuamente tiene la razón" adopta un significado, de especial importancia, por encima incluso de las especificaciones de la norma ISO 9000 puede encontrarse con que su producto o servicio no es del agrado del cliente, con lo que las especificaciones

pierden su valor. \* Calidad como output: si en el caso anterior se hace referencia al cliente externo, en este suceso lo considerable es el consumidor interno, Todas las personas que integran una empresa tienen parte de responsabilidad en el logro de los niveles esperados de calidad pues de las tareas que realizan se desprende de output (o resultado) que puede ser la entrada necesaria para realizar actividades posteriores. La calidad de este output es reflejo de la calidad de la organización en su conjunto. (p. 252)

La calidad total es un consolidado de rol de términos en los cuales la calidad global es la observación que se desea al usuario interno, tal como a los trabajadores externos como clientes finales así siguiendo la calidad unificadora en donde es fundamental la integridad del trabajador y sus puestos de trabajo complementando con la calidad operativa en donde el nivel la atención al cliente involucra a todos los trabajadores desde el rango más alto hasta el más bajo en mentalizar y priorizar la buena atención para la obtención de buenos resultados.

## **2.2 FORMULACIÓN AL PROBLEMA**

### **2.2.1 PROBLEMA GENERAL**

- ¿Existe vinculación entre servicio aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020?

### **2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Existe vinculación entre aduana y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020?
- ¿Existe vinculación entre operadores de comercio y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.?

## **2.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Bernal (2016) cita que “Cuando en una investigación se logra encontrar los factores de un modelo, se está empleando una justificación Teórica”.

### **Metodológico:**

Bernal (2016) nos dice que “Si la investigación que se va a emplear propone un nuevo método o cuenta con nuevas estrategias para obtener el conocimiento valido y confiable”.

### **Teórico:**

Se elaboró el estudio analizando mejorar el grado de productividad aplicando el buen uso de herramientas adecuadas requiriendo a causas iniciales como finales, desarrollando el interés requerido en el campo del estudio, igualmente accedió aplicar hipótesis de creadores sumando la importancia sabia de sus cooperaciones y opiniones que todo recurso de exploración debe cumplir, delante a ello se comprobara e identificara la postura del desarrollo diario de las realizaciones en las embarcaciones de los compradores en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

### **Practico:**

En la actual investigación conserva como determinación la finalidad de aplicar mejoras en el área de gestores de exportación, empleando procesos gestiónales, organización, control adecuado, que al ser realizados se consigue reforzar y mejorar las señalizaciones frágiles dentro del desarrollo mutuo en medio de los empleados y la compañía, de igual forma, el hallazgo de modernas destrezas de labor que regeneren el periodo y la calidad total al consumidor final, reflejando puntos principales para la optimización de recursos. Considerando que el desarrollo de una organización se vuelve competitiva logra conseguir en contribuir al incremento y progreso a beneficio del territorio, involucrándose en el decrecimiento de la estimación de la desocupación, siendo un tema que actualmente se mantiene como asunto muy relevante en el país.

## **Social:**

La presente investigación presenta el motivo como figura social en evidenciar las aptitudes de prestaciones que ofrece la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., así mismo se establece en el pensamiento de innovar un modernizado desarrollo de mejoramiento para un adecuado trabajo, a través de capacitaciones, congregaciones persistentes, en el cual se estructure conocimientos para emplear una buena relación laboral. Aplicado lo indicado se obtendrá un resultado positivo donde se obtendría la fidelidad del cliente, mostrando que sirva como pilar de posteriores indagaciones, con el concepto de perseguir, sumando contribuciones obligatorias a más aprendices.

## **HIPÓTESIS**

### **2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL**

- Existe vinculación entre servicio aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020.

### **2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- Existe vinculación entre aduana y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.
- Existe relación entre los operadores de comercio y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

## **2.4 OBJETIVOS**

### **2.4.1 OBJETIVO GENERAL**

- Decidir si existe relación entre servicio aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020.

## **2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Decidir si existe vinculación aduana y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.
- Decidir cómo se vincula los operadores de comercio exterior y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

## **III. METODOLOGIA**

### **3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

##### **Método Observacional**

Mejía, K., Reyes, C., Sánchez, H. (2018). Método de aprendizaje en el cual el inspector usa la contemplación como practica o método inicial. Solo se localiza a reconocer las referencias que se analiza. (p. 67)

El modo de exploración adaptada es HIPOTÉTICO DEDUCTIVO. Según Guardia (2017), determina cómo “se destina usualmente, como la conducta común en el aprendizaje investigado. En el transito lógico para comprobar la terminación a las alternativas que se desarrolla. Refleja en expresar una ocasión conectada a los pertinentes desenlaces al interrogante proposición y en verificar con las aclaraciones idóneos si estos están coordinados con aquellas” (p.34)

##### **Método Documental**

El método del documental se proyecta para solucionar o sugerir incógnitas cuyos testimonios deriva fundamentalmente de orígenes complementarios. El examinador se apoya en principios bibliográficos o en habituales evidencias, por inconvenientes de adquirir aclaraciones de manera espontánea o de principal opción. Muñoz C. (p.127)

##### **Método Estadístico**

Adolph Quetelet. El Método Estadístico en las facultades comunitarias se transforma en un instrumento vigoroso de especificación investigado en la medición en la que se compone con los procedimientos cualitativos y se dispone de acuerdo con las obligaciones y al vigoroso reglamento fue de los principales en suministrar tácticas censuales a la investigación de un grupo de circunstancias. El criterio estadístico brinda las consecuentes afabilidades para las indagaciones formativas e instructivas. (Bojacá, 2004).

### **3.1.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque del presente estudio fue CUANTITATIVO. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala “efectúa la percepción de testimonios con el termino de declarar la posibilidad, desde un inicio de la magnitud numérica y el análisis censual, promulgando normativas de estatutos y razones hipotéticos” (p.24)

El estudio metodológico en la investigación se utilizará de tipo análisis aplicada con diseño de investigación no experimental transversal de nivel de estudio descriptiva correlacional con enfoque de estudio cuantitativo.

### **3.1.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es APLICADA. En alusión a Tello y Paulet (2015), precisa como “el señalamiento de adherir las razones teóricas denominadas a cada disposición conveniente. Por ende, se analiza dominar para procesar, verificar, edificar y modificar, responsabilizarse por la atención aledaña sobre una actividad circunstancial antes de impulsar algún entendimiento de consideración global”. (p.30)

### **3.1.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación es NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL. Gomes (2014), apunta a que, el estudio no experimental, concordó en no emplear premeditadamente cada variable, ya que asiste los prodigios ante disposiciones

auténticos que acontecen de forma congénito y inmediatamente comprobados [...] Los proyectos de estudio transversales residen en recoger testimonios dentro de un instante transmitido, conservando como intención delinear las variables y especificar sus ejecuciones y reciprocidades en un único momento. (p .92)

### **3.1.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de estudio de la investigación aplicada es DESCRIPTIVA – CORRELACIONAL. Para el autor Hernández et al. (2014), nos indica “el nivel de creación sujeta como proyecto, solucionar en que grado la correlación se alcanza las revelaciones dentro de un dominio en específico”. (p. 93)

El planeamiento del ensayo es CUANTITATIVO. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta “se extermina la percepción de testimonios con el termino de manifestar la hipótesis, con un inicio de la medición numérica y la exploración censual, promulgando instrucciones de comportamientos y exhibir creencias” (p.24)

### **3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:**

El fin de este examen determina, la variable I “servicio aduanero” y la variable II “servicio total”. Por lo tanto, se precisa pertinentemente sus dimensiones e indicadores por cada variable explicada.

#### **3.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE “X”**

##### **Variable I. Servicio aduanero**

Según Cosío F. (p. 83) ) Por lo expuesto, una definición actual de servicio aduanero sería la prestación brinda por la aduana y los operarios de comercio exterior, autorizados por esta, destinada a inspeccionar el intercambio internacional de mercancías para consagrar una superior firmeza a la cadena logística global y promover el crecimiento socioeconómico por medio de la recolección de incorporaciones monetarios y las facilidades de las transacciones. De tal manera que podríamos manifestar que el servicio aduanero se conforma por: 1. la aduana 2. los operadores de comercio exterior

## **Definición Operacional**

Servicio aduanero, se evalúa en consideración a las aduanas y operadores de comercio exterior. Sin embargo, se requiere de los elementos observables, a través de un cuestionario de respuestas cerradas.

### **Dimensión: Aduanas**

Según Cosío F. (p. 85) Por aduana en terminaciones frecuentes debe entenderse como el organismo estatal delegada en examinar el comercio internacional de mercancías, expresión que implica todos los procedimientos de ingreso y salida de mercancías en el territorio de un estado, originándose o no la retribución de los derechos arancelarios

### **Indicadores:**

- **Tráfico internacional de mercancías**
- **Operaciones de ingreso**
- **Operaciones de salida**
- **Pagos arancelarios**

### **Dimensión: Operadores de comercio exterior**

Cadenas logísticas de entrada y salida informan una progresión de agentes, como que algunos sean conocidos, como la aduana, la autoridad portuaria y los sectores que facultan el ingreso y egreso de mercancías restringidas, y otros son individuales, como aquellos individuos que ofrecen los servicios de transporte, carga y descarga, desaduanaje y almacenamiento los cuales no solo son inspeccionados por la Aduana, sino también contribuyen con la entrega de algunas dependencias aduaneras y que son designados a nivel mundial como operadores, de comercio Exterior [...] Los operarios de comercio exterior que pueden desempeñar el servicio aduanero son: .Despachadores de Aduanas Transportistas o sus representantes -Agentes de carga - Almacenes aduaneros - Empresas del servicio postal - Empresas de servicios de entrega rápida -

Almacenes libres (Duty Free) - Beneficiarios de materiales uso aeronáutico -  
Dueños o consignatarios - Otros

**Indicadores:**

- **Despachadores de aduana**
- **Transportista**
- **Agentes de carga**
- **Almacenes aduaneros**
- **Empresas de servicio postal**
- **Empresas de servicio de entrega rápido**
- **Almacenes libres (Duty Free)**
- **Beneficiarios de material de uso aeronáutico**
- **Dueños o consignatarios**
- **Otros que intervengan**

**Escala de medición:**

Ordinal – Intervalos

### **3.2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE “Y”**

**Variable II: Calidad total**

Según Sánchez J. y Enríquez A. Con el propósito de puntualizar la noción de CT de manera absoluto, a continuación, se descubre una correspondencia de conclusiones con los que este pensamiento está vinculado.

**Definición Operacional**

Calidad total, se evalúa en consideración a calidad global calidad unificadora calidad operativa, sin embargo, se requiere de componentes medibles a través de un cuestionario de respuestas cerradas.

**Dimensión: Calidad global**

El trabajo de análisis se detalla la variable II calidad total conteniendo las dimensiones calidad y calidad unificadora y por último calidad operativa en donde determinan relativamente sus indicadores por cada dimensión detallada.

Según Sánchez J. y Enríquez A. (2015). Infiere la calidad como alusión y justo de cualquier ocupación dentro de una organización. Un usuario, tanto del exterior como en el interior, registra en un artículo o préstamo como una agrupación de formalidades como calidad, precio, puntualidad, seguridad etc. Por esta causa, la calidad no debe rastrear la ejecución de finalidades fragmentados (por ejemplo, el mejoramiento del préstamo de un bien) relegando del resto. (p. 252)

### **Definición operacional**

Calidad total, se evalúa en consideración a calidad global calidad unificadora calidad operativa, sin embargo, se requiere de componentes medibles a través de un cuestionario de respuestas cerradas

#### **Indicadores:**

- **Calidad**
- **Precio**
- **Puntualidad**
- **Seguridad**

### **Dimensión: Calidad unificadora**

Según Sánchez J. y Enríquez A. (2015). En el crecimiento de las habilidades de la dirección, es elemental amparar su noción unificadora de calidad que incorpore las apariencias siguientes: \* Calidad de la organización e imagen de la organización en el mercado \* Calidad de las prestaciones de las organizaciones, (costes, calidad, entregas, servicio, seguridad). \* Calidad del trabajo de todos los empleados, lugar que introduce un lugar de empleo y las correlaciones interpersonales. (p. 252).

#### **Indicadores:**

- **Puesto de trabajo**
- **Relaciones interpersonales**
- **Dimensión: Calidad operativa**

Según Sánchez J. y Enríquez A. Aunque esta terminación es suficientemente original, su importancia en la filosofía de la CT manifestada, fiable dos inclinaciones: Calidad como complacencia del usuario: En este caso el

enunciado "el usuario constantemente tendrá la razón" adopta un significado, de especial importancia, por encima incluso de las especificaciones de la norma ISO 9000 puede encontrarse con que su artículo o préstamo no es del nivel del usuario, con lo que las especificaciones pierden su valor. \* Calidad como output: si en el caso anterior se hace referencia al cliente externo, en este suceso lo considerable es el usuario final. Todas las personas que integran una empresa tienen parte de responsabilidad en el logro de los niveles esperados de calidad pues de las tareas que realizan se desprende de output (o resultado) que puede ser la entrada necesaria para realizar actividades posteriores. La calidad de este output es reflejo de la calidad de la organización en su conjunto. (p. 252)

**Indicadores:**

- **Satisfacción del cliente**
- **Output o resultado**

**Escala de medición:**

Ordinal – Intervalos

### **3.2.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p><b>VARIABLE I: SERVICIO ADUANERO</b></p>	<p>Según Cosío F. (p. 83) Por lo expuesto, una definición actual de servicio aduanero sería la prestación brindada por la <b>adua</b>na y <b>los operadores de comercio exterior</b>, autorizados por esta, destinada a controlar el tráfico internacional de mercancías para ofrecer una mayor seguridad a la cadena logística global y fomentar el desarrollo socio-económico mediante la recaudación de ingresos fiscales y la facilitación del comercio. De forma tal podríamos afirmar que en la actualidad el servicio aduanero se presta por: <b>1. la aduana 2. los operadores de comercio exterior</b> -Libro: TRATADO DE DERECHO ADUANERO 2014</p>	<p>Servicio aduanero, se evalúa en consideración a la aduana y operadores de comercio exterior. Sin embargo, se requiere de los elementos observables, a través de un cuestionario de respuestas cerradas</p>	<p><b>ADUAN A</b></p>	<p><b>Tráfico internacional de mercancías</b></p>	<p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). <b>Ordinal</b> Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). <b>Intervalos</b> Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).</p>
				<p><b>Operaciones de ingreso</b></p>	
				<p><b>Operaciones de salida</b></p>	
				<p><b>Pagos de arancelarios</b></p>	
			<p><b>OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR</b></p>	<p><b>Despachadores de aduana</b></p>	
				<p><b>Transportista</b></p>	
				<p><b>Agentes de carga</b></p>	
				<p><b>Almacenes aduaneros</b></p>	
				<p><b>Empresas de servicio postal</b></p>	
				<p><b>Empresas de servicio de entrega rápido</b></p>	
				<p><b>Almacenes libres (Duty Free)</b></p>	
				<p><b>Beneficiarios de material de uso aeronáutico</b></p>	
				<p><b>Dueños o consignatarios</b></p>	
				<p><b>Otros que se intervengan</b></p>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	me
<b>VARIABLE II: CALIDAD TOTAL</b>	Según Sánchez J. y Enríquez A. Con la finalidad de definir el concepto de CT de modo exhaustivo, a continuación, se presenta una relación de términos con los que este concepto está relacionado. calidad, calidad unificadora y calidad operativa (p.252) Autores: Sánchez J. y Enríquez (2015)	La variable independiente "Calidad Total", se evalúa en consideración a calidad global calidad unificadora calidad operativa , sin embargo se requiere de componentes medibles a través de un cuestionario de respuestas cerradas	<b>Calidad global</b>	Precio	Según Fernández (2015) Tiene un orden menor jerárquico. <b>Intervenciones</b> Las escalas son intervalos investigados porque se a nivel y se tra 2
				Puntualidad	
				Seguridad	
			<b>Calidad Unificadora</b>	Imagen de la empresa	
				Puesto de trabajo	
				Entrega en tiempos establecidos	
				Costos por el servicio	
				Relaciones interpersonales	
			<b>Calidad Operativa</b>	Componentes o tipos de calidad de tota	
				Satisfacción del cliente	
				Output o resultado	

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.1 POBLACIÓN

Borda (2014), nos precisa que "Es un grupo de principios de exploración competente en determinaciones de búsqueda, es competente a un conjunto de

personas, animales u objetos relacionado de quien se planifique en proponer rendimientos inoportunos en una investigación.” (p.159)

Se ha ejecutado el presente análisis en la Calle. Los Cedros Nro. 143 Fundo Bocanegra (Altura. Cuadra 48 Elmer Faucett) Prov. Const. del Callao ya que, en el cual se encuentra emplazado la empresa SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A. Para finalidades de esta indagación, la demografía fue establecida por 40 trabajadores en el área de gestión-sectoristas.

### 3.2 MUESTRA

Según Hernández et al. (2014), “recalca las exhibiciones probabilísticas, en entero los pobladores poseen una similar distribución de ser relevante y se consigue mencionando las diferenciaciones de los pobladores y la dimensión de modelo, por la elección intrépida de las unidades de muestreo” (p. 175).

Con relación al modelo de muestra fue probabilístico, la cual se detalla

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	44
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{(44)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(42 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 40$$

El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 40 empleados en el área de gestión aduanera de la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

❖ **Unidad de análisis:**

Se relaciona completamente a los subalternos de área de gestión-sectoristas en la Agencia SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.

❖ **Criterios de inclusión:**

Constituye a todos los empleados del sector de gestión-sectoristas de la Agencia SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.

❖ **Criterios de exclusión:**

No se aprecia indagar a los empleados del mismo departamento, del sector de gestión-sectoristas, operadores y/o motorizados de la Agencia SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.

### **3.3 MUESTREO**

Según Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista (2014) precisan: “Amplitud de dimensión de racionalidad. En este periodo, enseguida de conseguir las particularidades de la gama de intermedio (unidad de medida común, intermedios uniformes en medio del empleo y la clasificación de desempeños cálculos, y sus deducciones), el producto nulo es verifico y único (no ilegal). Nulidades definitivas suponen a que existe un emplazamiento en la gama adonde se resalta falto o no inexistente la pertenencia proporcionado” (p.216).

En lo que conlleva los pobladores en general, se seleccionó por 40 personas o individuos de muestreo, la intención en el área de gestión de sectoristas de la agencia Scharff L.I., tomándose en cuenta que se sobresale por ser mezclado (mujeres y hombres) precisamente, se medita un nivel de época desde los 25 años inclusive los 50 años, dada manera que se contempla el plano de cada uno mediante del interrogatorio ejecutado.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se realizó en la recolección de testimonios fue a través de una ENCUESTA e instrumento el cuestionario que serán utilizados para encuestar a 40 empleados de la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

Segun Pérez, Jesús, Covadonga (2014) detallan como “Tecnica mundial que prosigue para la adquisición de resultados en su extensión, destaca la conjunción de informaciones de los habitantes pretendiendo una manifestación analizada” (p.19)

#### **3.4.1 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Esta herramienta de recaudación de declaraciones realizadas en el informe fue con CUESTIONARIO, producidos por el muestrario, con la finalidad de lograr la finalidad del problema observado en relación con el análisis.

Bernal (2016), nos nombra “el cuestionario es la agrupación sistematizado por contradictorias investigaciones, en la que impele en alcanzar menciones examinados con el fin de obtener cada determinación planificado en la proyección de investigación”. (p. 250).

### **Escala de Likert**

En el estudio se adapta la escala de Likert como evaluación. Para los autores Hernández y Mendoza (2018), exponen como “Agrupamiento de ítems que se exponen en modo de asentimientos para calcular la categoría con acuerdo del que responde en tres, cinco o siete categorías clasificadas de superior a inferior o viceversa” (p.274), se utiliza para desarrollar el interrogatorio tipo Likert

### **3.4.2 VALIDEZ**

Se cita “la validez consiste en la disposición sobre la medición en cada variable pretendiendo acordar”. (p. 200). Hernández et al. (2014),

El mecanismo efectuado en la formación fue representado a la moderación eficiente en el elemento, a lo destacado con la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales en la Universidad César Vallejo - Callao, el cual fue:

### **3.4.2 CONFIABILIDAD**

Según el autor Hernández et al. (2014), nos indica “es la nivelación de semejanza que se logra al disponer varios instantes al mismo individuo o prodigio”. (p.200)

<b>Coefficiente</b>	<b>Relación</b>
<b>0.00 a +/- 0.20</b>	<b>Muy Baja</b>
<b>-0.2 a 0.40</b>	<b>Baja o ligera</b>
<b>0.40 a 0.60</b>	<b>Moderada</b>
<b>0.60 a 0.80</b>	<b>Marcada</b>
<b>0.80 a 1.00</b>	<b>Muy Alta</b>

La confiabilidad se aplicó el método de Alfa de Cronbach, incorporando las aclaraciones agrupadas al descriptivo SPSS 24, producida con el patrón seleccionada a 40 empleados en el área de gestores-sectoristas en la organización de aduanas SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

**Tabla N° 1 Estadístico de fiabilidad de la variable I**

**Variable I – Servicio aduanero**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	20

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	40	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	40	100,0

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

En conformidad a la tabla N° 1, se indica que en el resultado a la estadística de fiabilidad en la variable I “Servicio aduanero”, indica un valor positivo de 0.974. Donde indica la fiabilidad aplicada se valora muy alta.

**Tabla N° 2 Estadístico de fiabilidad de la variable II**

## Variable II – Calidad total

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

En conformidad a la tabla N° 2, se indica que en el resultado a la estadística de fiabilidad en la variable II “Calidad total”, indica un valor positivo de 0.947. Donde indica la fiabilidad aplicada se valora muy alto.

**TABLA N° 3. Estadístico de fiabilidad de la Variable I y Variable II**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	2

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

Acorde a la tabla N° 3, el resultado de confiabilidad en conjunto a las variables N° 1 y N° 2 confirman que el mecanismo y los ítems son de confianza obteniendo un coeficiente de ,939. Por lo que se valora positivo alto y confiable.

## Prueba de normalidad “Variable I – Variable II”

### Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SERVICIO ADUANERO	,299	40	,000	,762	40	,000
CALIDAD	,238	40	,000	,842	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se demuestra el recuadro anterior, se comprueba la muestra que es < 50 por lo cual se efectúa Shapiro-Wilk facilitando una valoración de 0.000 en la Variable 1 y Variable II de 0.000

### Comparación del Valor P

Valor  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$

### 3.5 Procedimientos

ENCUESTA, la que se selecciona las declaraciones y a partir de los veredictos recibidas por los sondeados.

Para Pérez, Jesús, Covadonga (2014) lo determinan en “Operación mundial que se prosigue para la recolección de exploraciones, su difusión, toca recalcar, la agrupación de informaciones de los habitantes para lo que se gestiona una manifestación detallada” (p.19)

### 3.6 Método de análisis de datos

Se aplico el método de SPSS V. 25 para calibrar el registro de los efectos. Los procedimientos censuales empleados: Alfa de Cronbach que se ejerce para percibir la nivelación de confiabilidad de la herramienta semejante a la exploración de los informados para la ratificación del interrogatorio

### 3.7 Aspectos éticos

Para la realización de la instrucción, se reconoce los consecuentes aspectos éticos:

### **Utilización de la información:**

Se medita la compenetración de colaboradores involucrados en la encuesta y no se efectuó la utilización de la averiguación recogida Valor social:

Los colaboradores involucrados en la herramienta del interrogatorio que se adapta en el informe no suelen ser acopiados en oposición de sus intenciones, al opuesto en agrupación en distribución para inferir las incógnitas del sondeo.

### **Validez científica:**

El correspondiente análisis cuenta como principio, orígenes ideólogos y fueron revueltos ni rectificadas.

## **3.8 Aspectos Administrativos**

### **3.8.1 Recursos y presupuestos**

En lo que corresponde al aporte no monetario (valorizado) se tendrá en cuenta lo siguiente

<b>RUBRO</b>	<b>APORTE NO MONETARIO</b>
Equipos y bienes duraderos	Laptop, USB, Impresora
Recursos Humanos	Asesora Gonzales Moncada teresa Colaboradores de la empresa Scharff L.I.
Materiales e Insumos, Accesorios especializados y servicios, gastos operativos	Silla, escritorio otros

En lo que corresponde al aporte monetario se atenderá en cuenta lo siguiente :

<b>RUBRO</b>	<b>APORTE NO MONETARIO</b>
Equipos y bienes duraderos	Libros revistas y separatas
Recursos Humanos	

Materiales e Insumos, Accesorios especializados y servicios, gastos operativos	Viáticos, imprevistos útiles, cuadernos hojas bond, uso de internet
--	---

### 3.8.2 Financiamiento

El presente proyecto de investigación es autofinanciado por Tapia Fernandes, Milton Bryan

## IV. RESULTADOS

### 4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

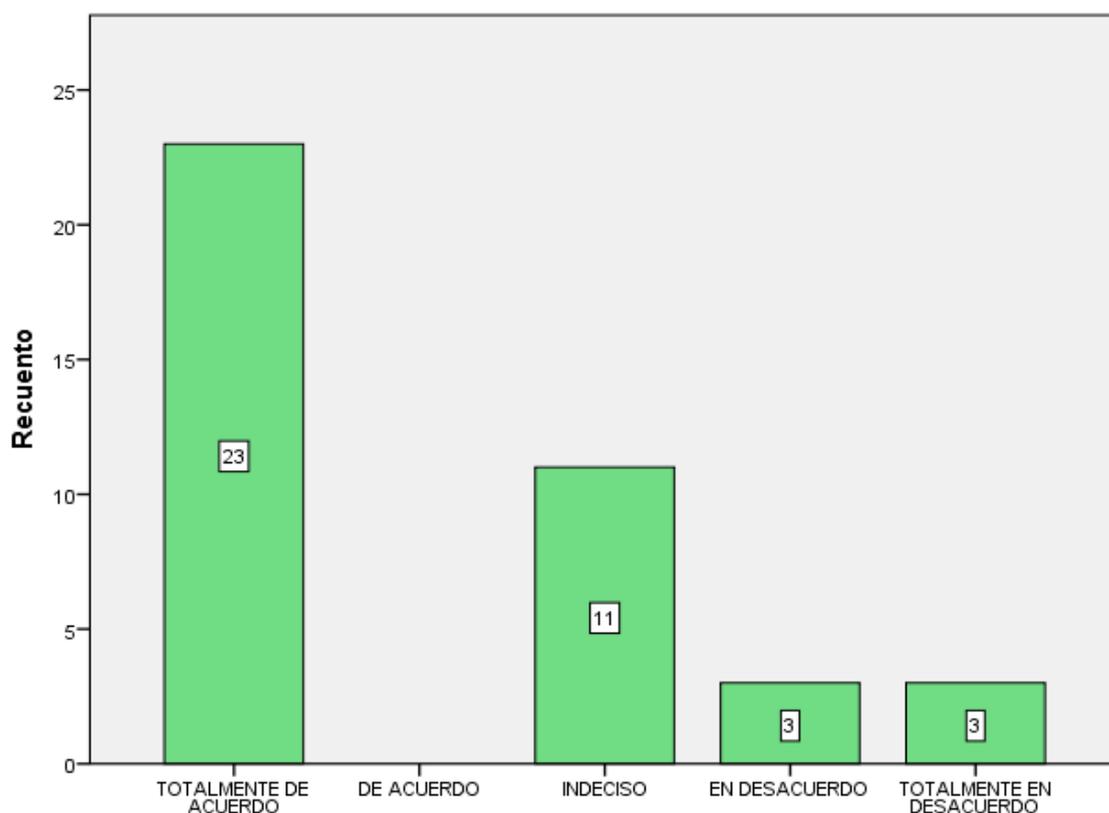
#### 4.1.1 DIMENSIÓN 1 (AGRUPADA) “ADUANA”

**Dimensión 1 (Agrupada) “ADUANA”**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	23	57,5	57,5	57,5
INDECISO	11	27,5	27,5	85,0
EN DESACUERDO	3	7,5	7,5	92,5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

### VARIABLE I “SERVICIO ADUANERO”

**TABLA N° 4: DIMENSIÓN 1 (AGRUPADA) “ADUANA”**



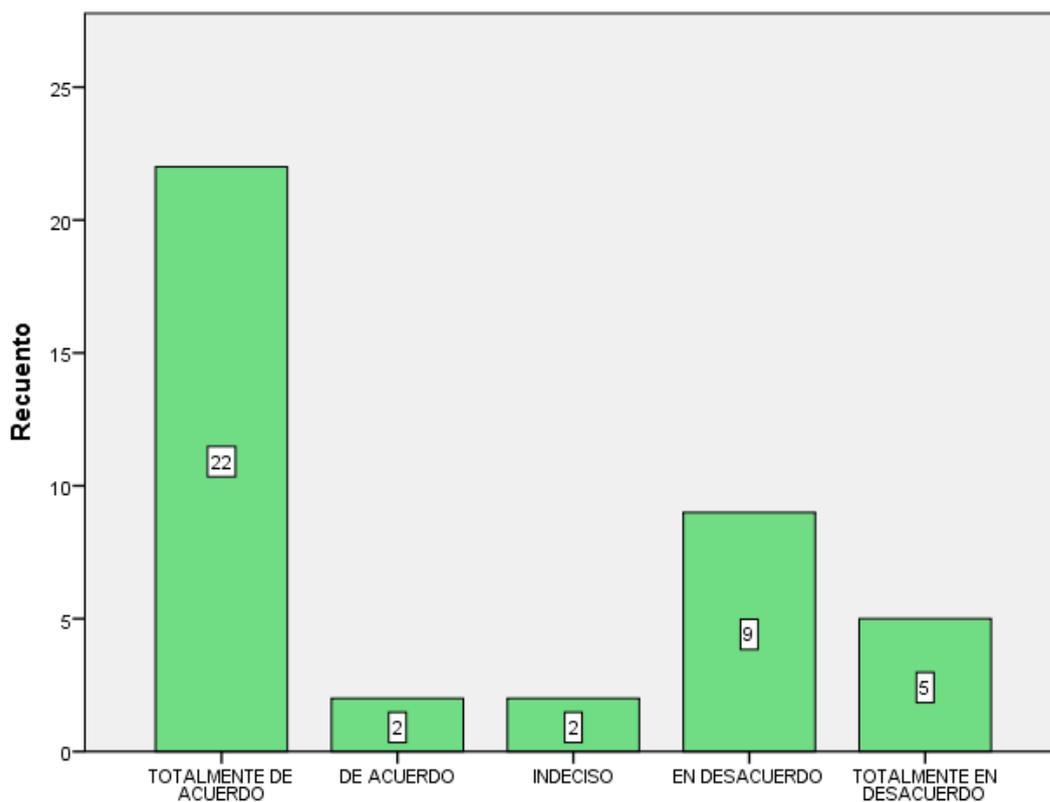
### Interpretación:

En la tabla N°4, contemplándose la rentabilidad en la dimensión: Aduana, demostrándose que, de los 40 empleados sondeados, 23 se presentan totalmente de acuerdo con el 57,5%; por otro, 11 mostrándose indecisos con un 27,5%; 3 demostrándose en desacuerdo con un 7,5% y 3 demostrándose totalmente en desacuerdo con un 7,5%.

**TABLA N° 5: Dimensión 2 (Agrupada) “Operadores de comercio exterior”**

**Dimensión 2 (Agrupada) "OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR"**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	22	55,0	55,0	55,0
DE ACUERDO	2	5,0	5,0	60,0
INDECISO	2	5,0	5,0	65,0
EN DESACUERDO	9	22,5	22,5	87,5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



**Interpretación:**

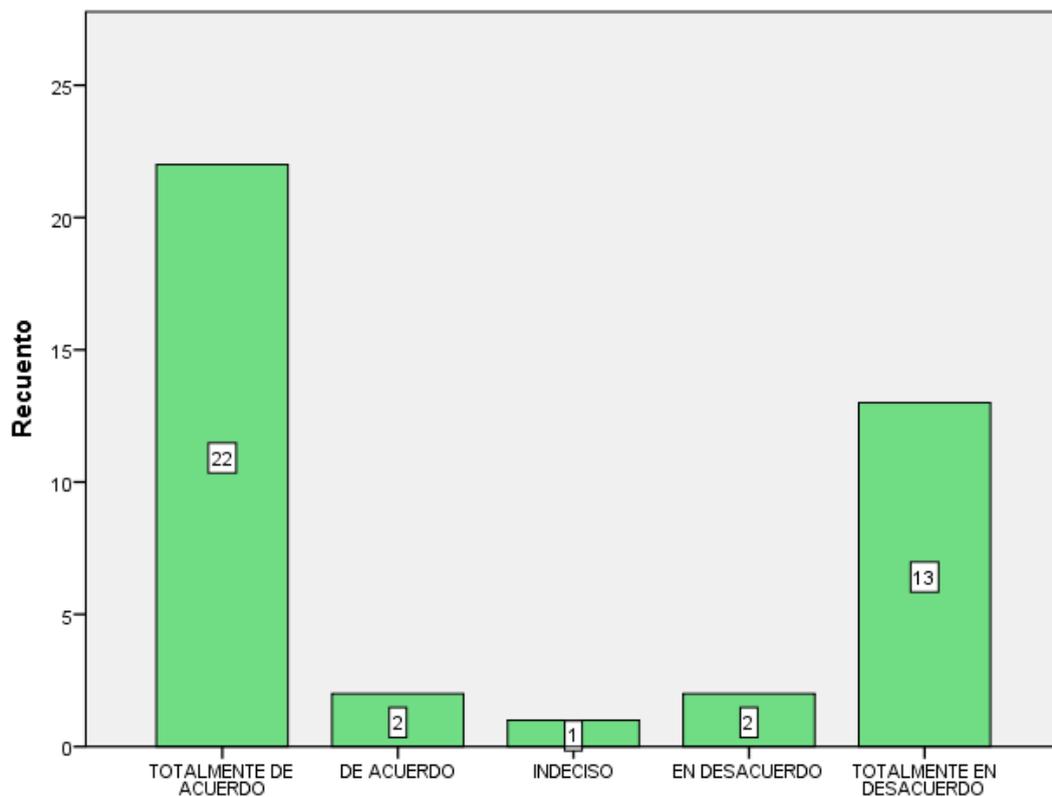
En la tabla N°5, se observan los resultados de la dimensión: Operadores de comercio exterior, donde se evidencia que, de los 40 trabajadores encuestados, 22 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 55,0%; por otro lado 2 se muestran de acuerdo con un 5,0%; 2 se muestran indecisos con el 5,0%; 9 se muestran en desacuerdo con un 22,5% y 5 se muestran totalmente en desacuerdo con el 12,5%

## VARIABLE II “CALIDAD TOTAL”

**TABLA N° 6: Dimensión 3 (Agrupada) “Calidad global”**

**Dimensión 3 (Agrupada) “Calidad Global”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	55,0	55,0	55,0
	DE ACUERDO	2	5,0	5,0	60,0
	INDECISO	1	2,5	2,5	62,5
	EN DESACUERDO	2	5,0	5,0	67,5
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



### **Interpretación:**

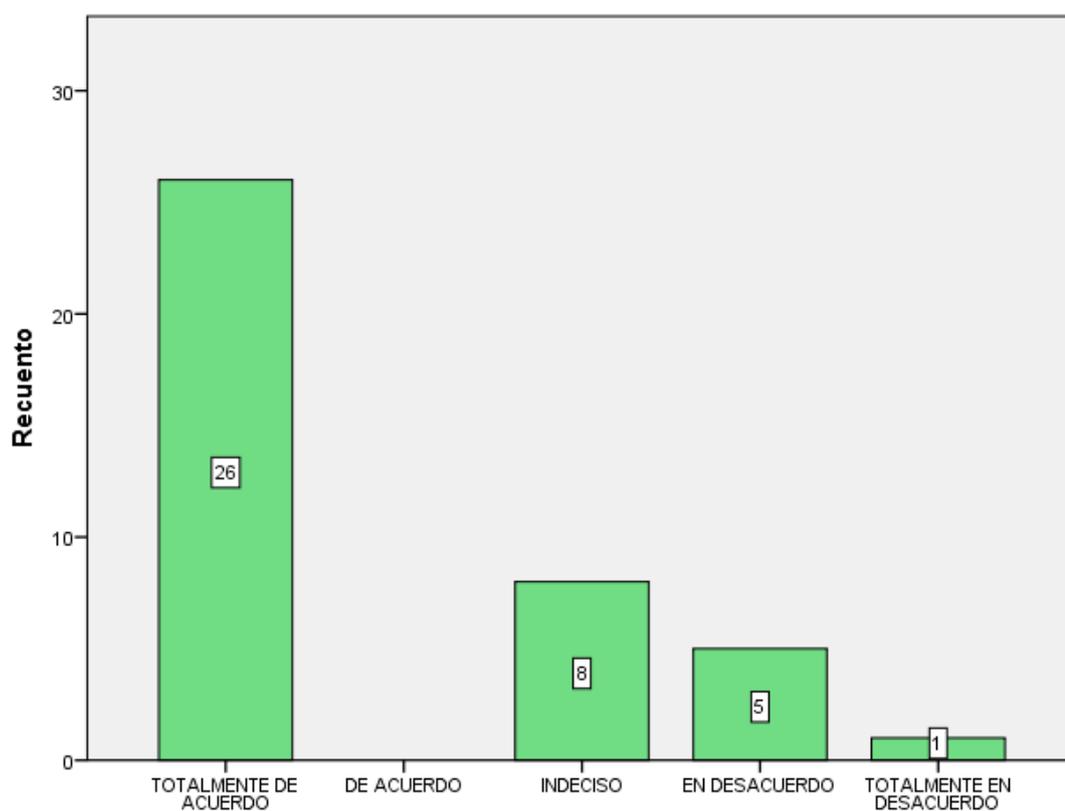
Detalla la tabla N°6, contemplándose la rentabilidad en la dimensión: Calidad global, demostrándose que, de los 40 empleados sondeados, 22 de ellos se presentan totalmente de acuerdo con el 55,0%; por otro, 2 se muestra de

acuerdo, con el 5,0%; 1 mostrándose indeciso con un 2,5%; 2 demostrándose en desacuerdo con un 5,0% y 13 demostrándose totalmente en desacuerdo con un 32,5%

**TABLA N° 7: Dimensión 5 (Agrupada) “Calidad unificadora”**

**Dimensión 4 (Agrupada) “Calidad Unificadora”**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	26	65,0	65,0	65,0
INDECISO	8	20,0	20,0	85,0
EN DESACUERDO	5	12,5	12,5	97,5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



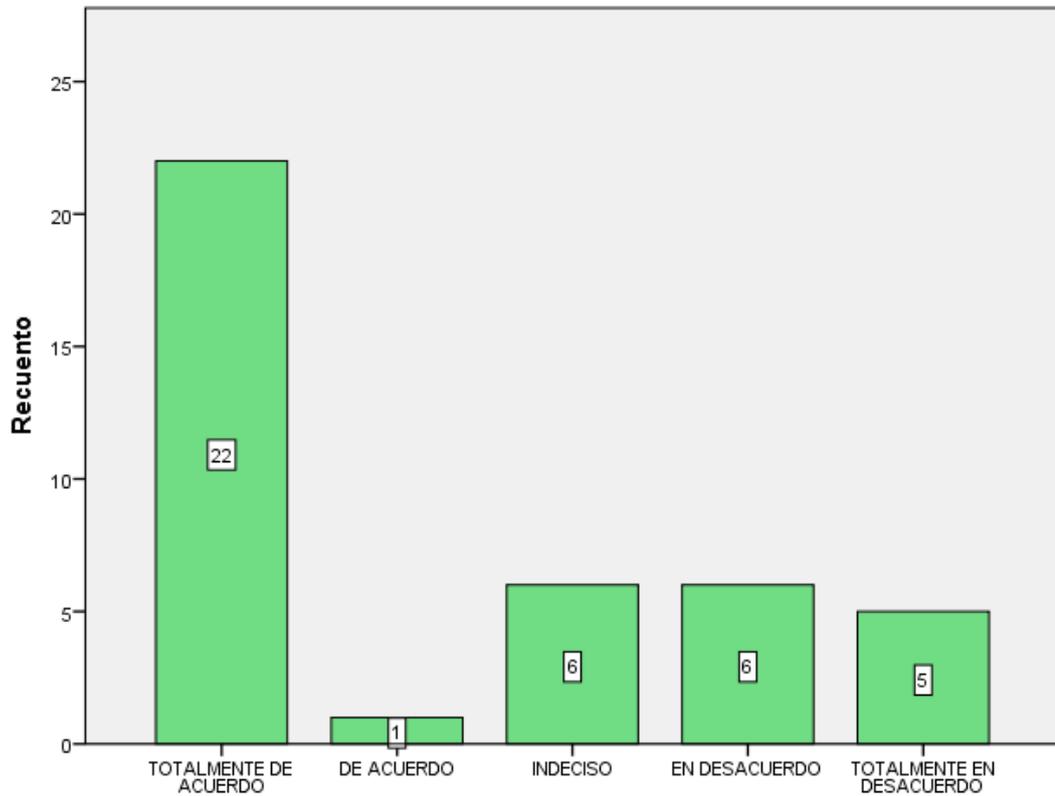
### Interpretación:

Detalla la tabla N°7, contemplándose la rentabilidad en la dimensión: Calidad unificadora, demostrándose que, de los 40 empleados sondeados, 26 de ellos se presentan totalmente de acuerdo con el 65,0%; por otro, 8 se demuestran indecisos con un 20,0%; 5 se exponen en desacuerdo con un 12,5% y 1 demostrándose totalmente en desacuerdo con un 2,5%.

**TABLA N° 8: Dimensión 6 (Agrupada) “Calidad operativa”**

**Dimensión 5 (Agrupada) “Calidad Operativa”**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	22	55,0	55,0	55,0
DE ACUERDO	1	2,5	2,5	57,5
INDECISO	6	15,0	15,0	72,5
EN DESACUERDO	6	15,0	15,0	87,5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



**Interpretación:**

Detalla la tabla N°8, contemplándose la rentabilidad en la dimensión: Calidad operativa, demostrándose que, de los 40 empleados sondeados, 22 de ellos se presentan totalmente de acuerdo con el 55,0%; por otro, 1 se muestra de acuerdo, con el 2,5%; 6 mostrándose indecisos con un 15,0%; 6 demostrándose en desacuerdo con un 15,0% y 5 demostrándose totalmente en desacuerdo con un 12,5%.

**4.2 ANÁLISIS DE PRUEBA DE NORMALIDAD**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

Coeficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

## **PRUEBA DE NORMALIDAD**

Sujetando la elaboración de correlación de las variables en el análisis, se expresaron las subsiguientes hipótesis:

H0: El servicio aduanero se relaciona con la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

H1: El servicio aduanero no se relaciona con la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

Apreciando:

Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio.

Sig. > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se niega la hipótesis del estudio.

**TABLA N° 9: Prueba de normalidad “Variable I – Variable II”**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SERVICIO ADUANERO	,299	40	,000	,762	40	,000
CALIDAD	,238	40	,000	,842	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Interpretación:**

Como muestra la tabla N° 9, como se observa en el cuadro la muestra se realizó a un integro de 40 dependientes en la agencia Scharff Logística S.A.C. resultando un inferior a 50, por lo que se emplea con el sensual Shapiro – Wilk (ver Tabla N°9), el cual resulta significativo de  $0.000 < 0.05$ . Ultimando, en negación la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de instrucción manifestando que la entrega del prototipo es común y el molde del estudio que aplica es no paramétrica

### **Comparación del Valor P**

Valor  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$

## **PRUEBA NO PARAMÉTRICA**

Empleando la prueba no paramétrica, debido a que no se cumple con ciertas estipulaciones:

- Variables cuantitativas
- Muestra normal
- Varianzas iguales

H0: La investigación es paramétrica

H1: La investigación es no paramétrica

Fundamentando:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

### **4.3 PRUEBA DE CORRELACIÓN**

#### **4.3.1 Hipótesis General**

H0: El servicio aduanero se vincula con la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

H1: El servicio aduanero no se relaciona con la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

**TABLA N° 10: Tabla correlacional según la variable I “Servicio aduanero” y la variable II “Calidad total”**

**Correlaciones**

			SERVICIO ADUANERO	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	SERVICIO ADUANERO	Coefficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

Acorde a la tabla N° 10 se considera el recuadro estadístico Rho de Spearman cede una rentabilidad de 0.913 entre la variable I “Servicio aduanero” y la variable II “Calidad total” apreciando con una correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Igualmente, se especifica que la nivelación de significancia es  $0.000 < 0.05$ , rechazándose la hipótesis nula y confirmando la hipótesis de información, examinando que se mantiene una vinculación entre la aduana y la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A

**4.3.2 Hipótesis Específica 1:**

Hi: La aduana se relaciona con la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

H0: La aduana no se relaciona con la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

**TABLA N° 11: Tabla correlacional según la dimensión “Aduana” y la variable II “Calidad total”**

### Correlaciones

			ADUANA	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	ADUANA	Coefficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación:

Acorde a la tabla N° 11 se considera el cuadro estadístico Rho de Spearman cede una rentabilidad de 0.924 entre “Aduana” y la “Calidad total” apreciándose la correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Igualmente, se especifica que la nivelación de significancia es  $0.000 < 0.05$ , rechazándose la hipótesis nula y confirmando la hipótesis de información, examinando que se mantiene una vinculación entre la aduana y la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

#### 4.3.3 Hipótesis Específica 2:

Hi: Los operadores de comercio exterior se vinculan con la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

H0: Los operadores de comercio exterior no se relacionan con la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A

**TABLA N° 12: Tabla correlacional según la dimensión “Operadores de comercio exterior” y la variable II “Calidad total”**

Correlaciones			OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR	Coefficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **Interpretación:**

Acorde a la tabla N° 12 se considera el cuadro estadístico Rho de Spearman cede una rentabilidad de 0.924 entre “Aduana” y la “Calidad total” el cual se ha apreciado con una correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Igualmente, se especifica que la nivelación de significancia es  $0.000 < 0.05$ , rechazándose la hipótesis nula y confirmando la hipótesis de información, examinando que se mantiene una vinculación entre la aduana y la calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1 Discusión – Hipótesis General: Servicio aduanero y Calidad total**

En consideración a los desenlaces alcanzados en el estudio se sugiere como propósito común decretar la vinculación que existe entre Servicio aduanero y Calidad total en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao,2020. Se adapta el examen no paramétrico Spearman, otorgadas como consecuencia de correlación positiva muy alta de un 91.3% dentro las variables de estudios, se obtuvo, la significancia de 0,000 como mínimo que la significancia del informe preciso de 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis del informe, y por ello, afirmándose el servicio

aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020 se relaciona positivamente.

Conllevando con la indagación ejecutada por Araujo (2019) en su tesis mencionada “Gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C., Callao, 2019”. Se examina las consecuencias empeñadas intervenida la estadística inferencial de Pearson participando como consecuencia un valor de 0,957 y una nivelación de significancia de 0,000. Examinando, que se encuentra concurrencia el uno y por el otro, dado a las valoraciones estadísticos indicados. Por otro lado, la investigadora concluye que para alcanzar una prestación de calidad de servicio al cliente tiene que estar dirigido de capacitaciones en la atención al público en el ambiente laboral, dado a que, para obtener la competitividad con otras empresas del mismo rubro, debe contar con los instrumentos adecuadas para ejecutar la satisfacción del cliente por las prestaciones brindadas en cada despacho aduanero en sus respectivos embarques.

Como consecuencia, se considera que, obteniendo vinculación significativa entre las dos variables Servicio aduanero y Calidad total con un alcance de correlación positiva fuerte, tal como se indica en el estudio de Araujo (2019) con un coeficiente de relación en 0,957; asimismo en el presente informe se ratifica el vínculo muy fuerte dentro las variables con un coeficiente de relación en 0.05.

Para, Coll, P. (2020), sustenta que las gestiones aduaneras en las reglas del comercio internacional engloba las operaciones comerciales de los regímenes aduaneros en la importación y exportación así también como los casos especiales (p19)

Por lo general, la finalidad primordial efectuada, requerido a las informaciones referidas en los periodos previos; el sector de servicio aduanero en una empresa de aduanas es un mecanismo renovado y restaurado, abocado en el desempeño de un oficio en cada tramitación, examinando los

requerimientos de jurisdicción, suministros, transparencia y seguridad en cada despacho aduanero de los clientes en la etapa preciso, así como el seguimiento final de la mercancía.

## **5.2 Discusión – Hipótesis 1: Aduana**

Se manifestó como primer propósito característico, el disponer la alineación que se observa entre la Aduana y la Calidad total, de tal forma, se determina que se halla una correlación positiva muy fuerte 91.3% en medio de la dimensión variable independiente Servicio aduanero y la variable dependiente Calidad total. De tal forma, la significancia ubicada es de 0,000 es inferior que la significancia de la función dispuesta de 0,05 lo que significa rechazando hipótesis nula y se admite la hipótesis de información, por tal razón, la Aduana si se conecta positivamente con la Calidad total en la Agencia Scharff Logística S.A.C – Callao 2020.

Conforme con la tesis formulada por Peltroche (2016) en el análisis mencionada “Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la organización R&S Distribuidores SAC, Trujillo, 2016”, verifica los efectos conseguidos por medio de la estadística Spearman estipulado por una valoración de 0,869 y el nivel de significancia de 0,000 a las valoraciones alcanzadas en esta investigación fue por 0.920 y un nivel de significancia de 0,000. Señalando, que se estima una precisión en medio del estudio otorgado en los valores descriptivos denominados.

Se asevera que, si se encuentra vinculo significativo entre la Aduana y la Calidad total con una magnitud de correlación positiva muy estimado, igual se menciona el estudio de Peltroche (2018) con un coeficiente de conexión en 0.920; en cambio, el presente análisis sostiene la relación muy fuerte dentro las dos variables de información con un coeficiente de vinculación en 0.05.

Para, Vilchez (2014) delimita “en aquella disciplina de la Nación, que se encuentran establecidas en puntos primordiales de entrada y salida de otorgaciones, con la intención de fiscalizar, notándose los derechos y tributos que se obtiene del hecho conveniente”. (p. 13).

Por otro lado, Vílchez (2014) delimita que “es aquella subordinación de la Nación, que están instalados en lugares fundamentales de ingreso y egreso de posesiones, con el propósito de inspeccionar, percibiendo los impuestos y derechos que se adquiera de la acción correspondiente”. (p. 13)

En líneas generales, el motivo fundamental se ha desempeñado, debido a los análisis nombrados en los párrafos previos; la Aduana es una pieza esencial en la sucesión de los embarques de cargas, dada a que son concedidos por el agente de aduana, haciéndose primordial para las ejecuciones en el comercio exterior, en ello se declara la validez de la función prestado, generando la firmeza de cada cliente, inevitable para posteriores embarcaciones.

### **5.3 Discusión – Hipótesis 2: Operadores de comercio exterior**

Se propone como segunda intención propio el de disponer la correlación que se halla entre los Operadores de comercio exterior y la Calidad total, de la misma manera, se precisa la efectividad de una correlación positivo considerado de un 89.9%. Además, la significancia hallada de 0.000 es inferior que la significancia del estudio desarrollado de 0.05 lo que considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; por tanto, los Operadores de comercio exterior, si se vincula en positivo con la calidad total en la Agencia Scharff Logística S.A.C – Callao 2020.

Acorde con el estudio realizado por Hermoza (2015). En su informe titulada “La calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la organización Gechisa de Sullana, 2015”, se relaciona los efectos empeñados por el lado de la estadística inferencial de Sperman que obtuvo un valor de 0,759 y el nivel de significancia de 0,000 con las apreciaciones obtenidos por determinación en la estadística inferencial de Sperman determina con un valor de 0.907 y un nivel de significancia de 0.000. Distinguiéndose la existencia de una simultaneidad en medio de los análisis dados a las evaluaciones descriptivos establecidos. Por otro lado, el examinador concluye que al incrementarse la calidad en el servicio produce la altura de agrado percibida por el cliente,

alcanzando como consecuencia que el servicio influya positivamente en el nivel de confianza en la empresa.

Se afirma que, si se halla vinculación significativa entre los operadores de comercio exterior y la calidad total con una capacidad de la correlación positiva considerable, semejante al que se indica en la presente información de Hermoza (2015). con un coeficiente de relación en 0,759; de tal manera, el presente estudio constata la relación muy fuerte entre las variables de estudio con un coeficiente de relación en 0.907. Igualmente, el reciente análisis valida la relación muy fuerte en las variables con un coeficiente de relación en 0.05.

Por ende, Li (2015) considera que “es una comunidad de desempeños en los negocios de la mercancía brindada a la competencia de aduanas, un acto admitido naturalmente, por el cual se desarrolla procedimientos en cada embarque.” (p. 15).

Por lo general, el motivo primordial es determinado, exigido a las informaciones establecidas en los periodos posteriores; los operarios en el comercio exterior se relaciona con un vínculo que se evalúa como fundamento para el servicio total con el cliente y la vía para incrementar las atenciones dentro de la agencia de aduana, con el propósito cumplir e inspeccionar en cada proceso aduanero eficaz, para la adjudicación exitosa de las embarcaciones, al diminuto precio aceptable, desde origen hasta el destino final con el consumidor.

## **VI . CONCLUSIONES**

**Primera:** Se manifiesta que el Servicio aduanero se conecta con la Calidad total de las conclusiones conseguidas en el estudio realizado. Se ultimita, que el Servicio aduanero es un mecanismo muy formidable que desarrolla el crecimiento en cada sucesión logística de embarcaciones de mercaderías de los consumidores en la agencia Scharff Logística S.A.C. por consiguiente, se vuelve beneficioso para esta misma, tanto módico como también el posicionamiento en la clasificación de las agencias aduaneras a nivel

nacional, generándose así mayor expectativa de seguridad y fiabilidad para recientes consumidores..

**Segunda:** Demostrándose que la aduana se relaciona con la Calidad total, considerando la rentabilidad adquirida en el análisis realizado. En desenlace, la aduana es la fiscalizadora del tránsito de las mercancías por lo que es muy importante por estimar los objetivos en cada solución que el usuario lo requiera. Por lo que concluye, ser necesario que la agencia Scharff Logística S.A.C. valore los préstamos que se cumple por las gestiones de aduana para un preciso dominio de los despachos, de tal manera conseguir generar un medio con mínimos importes factibles.

**Tercera:** Se manifestó en que los operadores de comercio se relacionan con la Calidad total, correspondiendo a las conclusiones adquiridos en la presente investigación. Concluyéndose que, los operadores de comercio cumplan roles importantes en el comercio internacional de mercancías. Por consiguiente, es indispensable que la empresa Scharff Logística S.A.C, examine ejecutar un proyecto de registro, siendo básicamente para cada dependencia aduanero, por lo que se examina el trance de competencia y extra-costos que pueden generarse ante una mala ejecución en este proceso.

## VII . RECOMENDACIONES

Concluyendo en realizarse un análisis con las semejanzas del desenlace obtenidas en la instrucción, se formula las sugerencias finales a la agencia Scharff Logística S.A.C., que brinda el servicio de Aduanas:

**Primera:** De acuerdo a los resultados obtenidos es de consejo concretar el análisis aplicando instrumentos y reglas por cada instrucción a porvenir, con el beneficio de los modernos usuarios obtenidos en la empresa, aplicando indicadores para una identificación de los obstáculos en los despachos operativos de los compradores, y así controlar una precisa evaluación para identificar la incidencia registrada. Por consiguiente, la empresa podrá anticipar una destacada practica de despachos en cada sucesión en el trámite aduanero en las embarcaciones, obteniendo un objetivo positivo, con el resultado de

alcanzar una mejor ventaja elevando nuestra calidad al servicio ante innovadoras compañías del análogo rubro en el Intercambio internacional. Siendo es así como la agencia SCHARFF se encargue en una superior calidad hacia el consumidor, generándose una imagen y seguridad ante los consumidores constituidos en la compañía.

**Segunda:** Sugerimos que la empresa Scharff se realice una instrucción para definirse impedimentos en las gestiones relacionados con la aduana basándose en las necesidades y beneficios de los servicios brindados. Realizar constantes preparaciones habituales a los empleados de la compañía, donde se incentive intervenir con conclusiones aledaños ante alguna situación suscitada en el transcurso del servicio aduanero, por ende, dedicar el estatus de la operación en un breve periodo al usuario, sin la necesidad de generar extra costos ante una fastidiosa observación sobre cada despacho.

**Tercera:** Es Es sugerible que la agencia Scharff como operador logístico se mantenga con las constantes actualizaciones métodos y capacidades de las inspecciones por cada despacho de los clientes, donde los colaboradores involucrados realice un mejor desempeño y hallarse soluciones ante desfavorables gestiones que se presenten, manifestándose así una suprema fortaleza idóneo en el rubro de aduanas.

## VIII. REFERENCIAS

Cosio F.,(2014) Tratado de derecho aduanero, Peru: lima

Vilches, A. (2014). Gestión Aduanera del Comercio Internacional. España: Editorial Elearning S. L.

Hernández C. y Portals M.(2014). Procedimientos Aduaneros II

Tramitación y desarrollo. (3° ed.). recuperado de:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5172/8/DO\\_FCE\\_EE\\_SI\\_ASUC00680\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5172/8/DO_FCE_EE_SI_ASUC00680_2020.pdf)

Cabello M. y Cabello J. (2013). Las aduanas y el comercio internacional recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Las\\_aduanas\\_y\\_el\\_comercio\\_internacional.html?id=DbfONz\\_9eIYC](https://books.google.com.pe/books/about/Las_aduanas_y_el_comercio_internacional.html?id=DbfONz_9eIYC)

Flores O. (2013). Comercio internacional y regimen aduanero. recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=2d2JPWgW1L0C&pg=PA47&dq=flores+o.+El+desempe%C3%B1o+de+estos+roles+relacionados+con+el+servicio+aduanero&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjduPHMoNPqAhVok-AKHQmoDskQ6AEwAHoECAIQAg>

Coll P. (2020) "Gestión aduanera normativas y procedimientos clave del comercio internacional" recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=2sXODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+aduanera&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiokN601tLqAhWLMOAKHYVcCK8Q6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q&f=false>

Vilches, A. (2014). Gestión Aduanera del Comercio Internacional. España: Editorial Elearning S. L.

Salazar y Cabrera 2016 Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente. Industrial Data. articulo recuperado de:  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12811>

Tinoco y Ramírez 2016 El servicio de atención al cliente en café Papa Jam Pizza en la ciudad de Estelí, articulo científico Recuperado de:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4008/1/17815.pdf>

Sarmiento Paredes (2019),. "Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución publica." Industrial data, vol. 22, no. 1, 2019, p. 95+. Gale OneFile: Informe Académico,  
<https://link.gale.com/apps/doc/A599301214/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=688bd999>.

Hermoza (2015) en su estudio titulada “La calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana, 2015.” (Tesis para obtener título de licenciado en administración) Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADM-HER-MUN-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peltroche (2016) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC, Trujillo, 2016”. (Tesis para obtener el título de licenciado) Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/448/peltroche\\_ae.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/448/peltroche_ae.pdf?sequence=1)

Araujo (2019) “Gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la agencia casor aduaneros s.a.c., callao, 2019” (Tesis para obtener el título de profesional ) recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.300.19226/31054/Escudero\\_LEE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.300.19226/31054/Escudero_LEE.pdf?sequence=1)

Escudero 2018 “mejora continua y gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa savar agentes de aduana s.a., callao, 2018 ( Tesis para obtener el título de profesional ) recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31054/Escudero\\_LEE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31054/Escudero_LEE.pdf?sequence=1)

Tejada, Blanco y Guerra.” Factors driving imports of processed food companies, improving their competitiveness”. Scielo, Vol. 48 (124), México. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000200002&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200002&lang=es)

De La Hoz Granadillo, Efraín J., et al. "Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría." Revista Investigación e Innovación en Ingenierías, vol. 5, no. 2, 2017, p. 46+. Gale Academic Onefile. Recuperado de: <https://link.gale.com/apps/doc/A568569922/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=67970fe0>. Accessed 9 Dec. 2019.

Sánchez S. (2015). *Electronic Commerce and Customs*. USCA, Vol 2 (2). Paraguay. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v2n2/v2n2a03>.

Muñoz C. (2015). “metodología de la investigación “ recuperado de : <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+metodologia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjUva7LsNPqAhXxRt8KHZIDD A4Q6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=documental&f=false>

Coll, P. (2015). *Manual de Gestión Aduanera*. Barcelona: Marge Books.

Bernal, C. (2016). “*Metodología de la Investigación (4ta ed.)*”. Colombia: Pearson.  
[https://www.academia.edu/31870211/Sampieri\\_et\\_al\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_4ta\\_edicion\\_sampieri](https://www.academia.edu/31870211/Sampieri_et_al_metodologia_de_la_investigacion_4ta_edicion_sampieri)

## VIII. ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable I Servicio Aduanero	Aduana *Tráfico internacional de mercancías *Operaciones de ingreso *Operaciones de salida *Pagos de arancelarios	Diseño de Investigación No Experimental-Transversal  Tipo de Investigación Aplicada  Nivel de Investigación
¿Cómo se relaciona el servicio aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao, 2020 ?	Determinar la relación entre el servicio aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao, 2020	existe relación entre servicio aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao, 2020			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			

<p>¿Cómo se relaciona aduana y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao, 2020?</p>	<p>Determinar cómo se relaciona aduana y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao, 2020.</p>	<p>Existe relación entre aduana y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao 2020</p>		<p><u>Operadores de Comercio Exterior</u>  *Despachadores de aduana  *Transportista  *Agentes de carga  *Almacenes aduaneros  *Empresas de servicio postal  *Empresas de servicio de entrega rápido  *Almacenes libres (Duty Free)  *Beneficiarios de material de uso aeronáutico  *Dueños o consignatarios  *Otros que se intervengan</p>	<p>Descriptiva-Correlacional   <u>Población</u>  42  <u>Muestra</u>  40  <u>Técnica de Procedimiento de la información</u>  Programa SPSS  25</p>
<p>¿Cómo se relaciona los operadores de comercio exterior y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao, 2020?</p>	<p>Determinar cómo se relaciona los operadores de comercio exterior y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao, 2020</p>	<p>Existe relación entre los operadores de comercio y calidad total en el área de gestores de exportación en la agencia SCHARFF Callao 2020</p>	<p>Variable   Calidad Total</p>	<p><u>Calidad Global</u>  *Precio  *Puntualidad  *Seguridad  <u>Calidad Unificadora</u>  *Imagen de la empresa  *Puesto de trabajo  *Relaciones interpersonales  <u>Calidad Operativa</u>  *Satisfacción del cliente  *Output o resultado</p>	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo conocer el servicio aduanero y la Calidad total en la agencia de aduanas Scharff Logística S.A.C.

DATOS ESPECIFICOS	
S	Siempre
CS	Casi siempre
AV	A veces
CN	Casi nunca
N	Nunca

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

**INSTRUCCIONES:**

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

VARIABLE X: Aduana						
	DIMENSIÓN 1: Operaciones Aduaneras	DA	A		D	ED
	El transporte que realiza el tráfico internacional de mercancías cuenta con acreditación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones					
	El transporte internacional de mercancías se manifiesta a tiempo la llegada de la Nave al puerto					
	Se capacita a sus colaboradores sobre las operaciones comerciales de importación					
	El sistema aduanero está actualizado para realizar las operaciones comerciales de importación					
	La certificación de la OEA otorgado por la SUNAT es un respaldo para la Agencia de Aduana que permite atraer más clientes para realizar sus operaciones comerciales de importación					
	Se capacita a sus colaboradores sobre las operaciones comerciales de exportación					
	El sistema aduanero está actualizado para realizar las operaciones de exportación					
	La certificación de la OEA otorgado por la SUNAT es un respaldo para la Agencia de Aduana que permite					

	atraer más clientes para realizar sus operaciones comerciales de exportación					
	Se realiza el cálculo de pago de derecho arancelarios aplicados a las mercancías					
<b>0</b>	Se realiza el pago de derecho arancelarios aplicados a las mercancías					
	<b>DIMENSIÓN 2: Operadores de comercio</b>	<b>DA</b>	<b>A</b>		<b>D</b>	<b>ED</b>
<b>1</b>	Como despachador de aduana que cumple con las exigencias de la SUNAT					
<b>2</b>	El auxiliar de despachado aduanero cuenta con los conocimientos necesarios para cumplir con las formalidades					
<b>3</b>	El transportista cumple con entregar a tiempo la mercadería al cliente					
<b>4</b>	El transportista cumple con los requisitos establecidos por Ministerios de transporte y comunicaciones					
<b>5</b>	El agente de carga trasmite a tiempo la documentación a la Agencia de Aduana SHARFF para el proceso desaduanaje					
<b>6</b>	Los agentes de carga realizan a tiempo la liberación de la mercancía en el despacho aduanero					
<b>7</b>	El almacén aduanero tiene el sistema actualizado para realizar las transmisiones antes aduana					
<b>8</b>	La atención que brinda el almacén aduanero es rápida en las operaciones de retiro de la mercadería					
<b>9</b>	El servicio postal de SHARFF COURIER es un beneficio para las personas que realicen pequeñas operaciones en envío de mercancías					
<b>0</b>	Las empresas que ofrecen el servicio de entrega rápida cumplen con los tiempos propuestos					

## Anexo N° 3: Ilustración de variables S



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTIÓN ADUANERA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADUANA</b>							
1	¿El transporte que realiza el tráfico internacional de mercancías cuenta con acreditación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones?	X						
2	¿El transporte internacional de mercancías se manifiesta a tiempo la llegada de la Nave al puerto?	X						
3	¿Se capacita a sus colaboradores sobre las operaciones comerciales de importación?	X						
4	¿El sistema aduanero está actualizado para realizar las operaciones comerciales de importación?			X				
5	¿La certificación de OEA otorgado por la SUNAT es un respaldo para la Agencia de Aduana que permite atraer más clientes para realizar sus operaciones comerciales de importación?	X						
6	¿Se capacita a sus colaboradores sobre las operaciones comerciales de exportación?	X						
7	¿El sistema aduanero está actualizado para realizar las operaciones de exportación?			X				
8	¿La certificación de OEA otorgado por la SUNAT es un respaldo para la Agencia de Aduana que permite atraer más clientes para realizar sus operaciones comerciales de exportación?	X						
9	¿Se realiza el cálculo de pago de derecho arancelario aplicado a las mercancías?	X		X				
10	¿Se realiza el pago de derecho arancelario aplicado a las mercancías?			X				
	<b>DIMENSIÓN 2: OPERADORES DE COMERCIO</b>							
11	¿Cómo despachador de aduana que cumple con las exigencias de la SUNAT?	X						
12	¿El auxiliar de despacho aduanero cuenta con los conocimientos necesarios para cumplir con las formalidades?	X						
13	¿El transportista cumple con entregar a tiempo la mercadería al cliente?	X						
14	¿El transportista cumple con los requisitos establecidos por Ministerios de transporte y comunicaciones?	X						
15	¿El agente de carga trasmite a tiempo la documentación a la Agencia de Aduana SHARFF para el proceso desaduanaje?	X						
16	¿Los agentes de carga realizan a tiempo la liberación de la mercancía en el despacho aduanero?			X				
17	¿El almacén aduanero tiene el sistema actualizado para realizar las transmisiones antes aduana?	X						
18	¿La atención que brinda el almacén aduanero es rápida en las operaciones de retiro de la mercadería?			X				
19	¿El servicio postal de SHARFF COURIER es un beneficio para las personas que realicen pequeñas operaciones en envío de mercancías?	X						
20	¿Las empresas que ofrecen el servicio de entrega rápida cumplen con los tiempos propuestos?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. **Mg:** Rocca Carvajal Yadit DNI: 46460382

Especialidad del validador: **MBA administración de negocios**

01 de Octubre del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## **Anexo N° 4: Ilustración de vista de datos SPSS V. 25**

**Anexo N° 5: Ilustración de vista de variables SPSS V. 24**

**Anexo N° 6: Carta de Autorización de la Empresa**

**Acta de originidad**

**Anexo N° 7: Ilustración de TURNITIN**