



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

**Procesos aduaneros y la calidad de servicio en la empresa
pangea operador logístico S.A.C. en el 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORES:

Aguilar Zapata, Rosa Lucero (ORCID: 0000-0003-0201-0395)

Patazca Valverde, Vanessa Giannina (ORCID: 0000-0003-3608-4982)

ASESORA:

Dra. Yllescas Rodríguez, Patricia Maribel (ORCID: 0000-0002-4244-8167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA– PERÚ

2021

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	ii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

DEDICATORIA

A mis padres Lida Zapata y José Aguilar, a mis hermanas Evelyn, Milagros, Judith hermano Andrés. Mi tío Cesar y Abuela Rosa por estar conmigo y apoyándome siempre de una u otra manera. Por otro lado, a mis compañeros con el cual vivimos juntos años de aprendizaje y aventuras.

Rosa Lucero Aguilar Zapata

A mi madre Sisi Valverde a quien admiro por toda su fuerza, amor y dedicación para apoyarme en todo momento, también a mi hermanita Xiomara que me inspira y motiva a salir adelante. Así mismo, a toda mi familia, mis amigos y mis docentes que me apoyaron durante mi aprendizaje universitario.

Vanessa Giannina Patazca Valverde

AGRADECIMIENTO

A mi querido padre celestial DIOS que ha estado conmigo en todo momento durante este proceso de estudio. A mis profesores por a verme compartido sus conocimientos que ha sido de gran ayuda para mi vida.

Rosa Lucero Aguilar Zapata

Agradezco en especial a mi familia por su apoyo incondicional, sus consejos y amor que durante todo este tiempo fortalecieron mis ganas de seguir adelante para alcanzar mis objetivos. A mis docentes por entregar su confianza y conocimientos que me inspiran a alcanzar mis propósitos.

Vanessa Giannina Patazca Valverde

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01: Descripción de los niveles de la variable Procesos Aduaneros	23
Tabla 02: Descripción de los niveles de la variable Calidad de Servicio	25
Tabla 03: Descripción de niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta	27
Tabla 04: Descripción de los niveles de la dimensión Seguridad	29
Tabla 05: Descripción de los niveles de la dimensión Confiabilidad	31
Tabla 06: Resultados de tablas cruzadas de las variables Procesos Aduaneros y Calidad de Servicio	33
Tabla 07: Resultados de tablas cruzadas de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Capacidad de Respuesta	35
Tabla 08: Resultados de tablas cruzadas de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Seguridad	37
Tabla 09: Resultados de tablas cruzadas de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Confiabilidad	39
Tabla 10: Resultados de la correlación entre las variables Procesos Aduaneros y Calidad de Servicio	42
Tabla 11: Resultados de la correlación entre la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Capacidad de Respuesta	43
Tabla 12: Resultados de la correlación entre la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Seguridad	44
Tabla 13: Resultados de la correlación entre la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Confiabilidad	46
Tabla 14: Matriz de consistencia de la tesis	61
Tabla 15: Operacionalización de la variable 1: Procesos aduaneros	63
Tabla 16: Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio	64

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 01: Descripción Gráfica de la variable Procesos Aduaneros	24
Figura 02: Descripción Gráfica de la variable Calidad de Servicio	26
Figura 03: Descripción Gráfica de la dimensión Capacidad de Respuesta	28
Figura 04: Descripción Gráfica de la dimensión Seguridad	30
Figura 05: Descripción Gráfica de la dimensión Confiabilidad	32
Figura 06: Gráfico cruzado de las variables Procesos Aduaneros y Calidad de Servicio	34
Figura 07: Gráfico cruzado de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Capacidad de Respuesta	36
Figura 08: Gráfico cruzado de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Seguridad	38
Figura 09: Gráfico cruzado de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Confiabilidad	40
Figura 10: Mapa conceptual de procesos aduaneros	67
Figura 11: Mapa conceptual de la calidad de servicio	67

RESUMEN

La presente investigación titulada “Procesos aduaneros y la calidad de servicio en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021”, su objetivo principal es determinar si existe influencia de los procesos aduaneros y calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. La metodología utilizada fue hipotético deductivo, de tipo básica, con diseño no experimental y transversal con un nivel relacional y explicativa teniendo finalmente un enfoque cuantitativo. La técnica realizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario lo cual se aplicó a 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. La pregunta estaba relacionada con las variables utilizadas. Donde se obtuvo resultados del software estadístico SPSS versión 25.0, representado por las tablas estadísticas.

Así mismo, se concluyó que si existe relación entre procesos aduaneros y la calidad de servicio en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021. Donde el tener buen proceso aduanero acreditará la buena calidad del servicio y el incremento de ventas.

Por ello según los resultados obtenidos, se propone mejorar los tiempos de entrega de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. contando con alianzas estratégicas con diferentes medios de transporte.

Palabras clave: Procesos aduaneros, calidad de servicio, desarrollo, alianzas estratégicas y ventas.

ABSTRACT

This research entitled "Customs processes and quality of service in the company Pangea Operador Logístico SAC in 2021", its main objective is to determine if there is influence of the customs processes and quality of service of the company Pangea Operador Logístico SAC. The methodology used was hypothetical deductive, of a basic type, with a non-experimental and cross-sectional design with a relational and explanatory level, finally having a quantitative approach. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire, which was applied to 25 clients of the company Pangea Operador Logístico SAC. The question was related to the variables used. Where the results of the statistical software SPSS version 25.0 were obtained, represented by the statistical tables.

Likewise, it was concluded that if there is a relationship between customs processes and the quality of service in the company Pangea Operador Logístico S.A.C. in 2021. Where having a good customs process will prove the good quality of the service and the increase in sales.

Therefore, according to the results obtained, it is proposed to improve the delivery times of the company Pangea Operador Logístico S.A.C. counting on strategic alliances with different means of transport.

Keywords: Customs processes, quality of service, development, strategic alliances and sales.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años se observó como el comercio exterior tomó gran importancia dentro de nuestro país, esto se logró gracias a los diferentes tratados y alianzas estratégicas, en donde permitió su estabilidad y crecimiento. Así mismo, se conoció las diferentes culturas, idiomas, religión y entre otros aspectos; en donde, las negociaciones de compra y venta internacional facilitaron el paso a muchos factores como la producción, logística, servicio, factores portuarios y finalmente a los procesos aduaneros.

Por ello, Ransa (2021) detalló lo siguiente: “Son los procesos en donde se someten una mercadería, en territorio nacional o extranjero, con la finalidad de ser asignada a los siguientes Regímenes: Exportación, Importación, Perfeccionamiento, Depósito Aduanero y Tránsito”. Es decir, al asignarle el régimen correspondiente nos permite conocer la finalidad de los productos, presentar los documentos requeridos, comprobar si está afecto al pago de impuesto. Sin embargo, si no se llevó a cabo un buen proceso puede causar incomodidades, pérdida de tiempo y atrasos. Debido a que, la gestión de este aumento de volumen se complica aún más por la complejidad de las políticas comerciales, el riesgo económico y político relacionado con ciclos de vida más cortos de los productos y la disminución de claridad de los límites organizacionales tradicionales (Coyle et al., 2017, p. 7). Donde muchos de los empresarios sintieron que no le brindaron la información necesaria.

En países favorables a la logística, fabricantes y los comerciantes ya subcontratan gran parte de sus operaciones logísticas a terceros proveedores y solo se centran en perseguir su negocio principal (Arvis et al., 2018, p. 3). Argumentaron Yang et al. (2016) que el servicio logístico contribuye cada vez más a la competencia central de una empresa, por lo que sugirieron el uso del desarrollo de funciones de calidad para seleccionar las acciones estratégicas más efectivas para satisfacer las necesidades del cliente. Uno de los puntos que se observó, fueron los deberes que corresponden a las agencias y clientes en caso de alguna omisión o error en los datos.

Afirmó Viñéz: “El INCOTERM establece costos u obligaciones que asume el consumidor como el proveedor en una venta de manera internacional y tiene que verse reflejado en un importe” (2018). Es decir, nos lleva a determinar los deberes que corresponden a ambas partes, en caso hubiera alguna omisión o error en los datos se debe recurrir inmediatamente a la modificación de la factura ya que no debe presentar equivocaciones ni enmendaduras, para evitar estos inconvenientes debemos tener en claro cada uno de los datos necesarios e indispensables.

Vemos por ejemplo, que ocurrieron cambios en el proceso del régimen de importaciones como es el caso del despacho anticipado, El Economista América indicó:

Es la ventaja que tienen los compradores de comenzar los trámites aduaneros antes de la llegada física de los productos, explicó que esta particularidad se ha vuelto necesaria y si no se realiza se ha advertido de la aplicación de una sanción o multa. (2020)

Se buscó contribuir a que los empresarios obtengan su mercancía lo más rápido y que ahorren en costos, realizando la DAM antes que la mercancía llegue a su destino, bien sea transporte marítimo o aéreo; es decir, contando con un periodo de tiempo menor a lo establecido anteriormente. Dando facilidades de retiro bien sea en el puerto o almacén, pasando por una inspección física sin necesidades de documentación; entonces, esto favorece en tiempos de pandemia porque agiliza y simplifica el proceso documentario ya que se realiza virtualmente con la finalidad de impulsar la tecnología como herramienta de apoyo.

Por ello, los procesos que fueron aplicados en las agencias debieron regirse a las normativas de la Administración Aduanera, también utilizando mejores estrategias para ser competentes en el mercado y ofrecer a sus clientes un servicio satisfactorio.

El servicio al cliente, hoy por hoy tiene valor por la orientación que el mercado da a la venta y compra de los servicios donde trasciende como elemento significativo de diferenciación en las empresas, es así que el servicio al cliente se transforma en apoyo fundamental de sostenimiento en las instituciones del mercado (Salazar y Cabrera-Vallejo, 2016, p.13).

Es decir, que las compañías deben de buscar diferenciarse ante su competencia en donde el cliente debe de ser su prioridad. Por ello, tienen que estar comprometidos todos los miembros de la organización esto incluye (a quienes no tienen un contacto directo). Por eso, el consumidor de hoy en día no solo se enfoca en que le solucionen el problema sino también quiere formar parte del servicio.

Se identificó que la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. estaba teniendo problemas con personal ya que no transmite seguridad con respecto a los trámites documentarios o consultas de los clientes. Los procesos aduaneros en dicha empresa, se vieron afectados con mencionando anteriormente este problema se pueden solucionar capacitando a su personal.

El informe se refiere a todos los procesos aduaneros, los cuales fueron relacionados a la calidad del servicio que brindaron a las empresas importadoras y sus consumidores finales, en el cual dio a conocer los procesos aduaneros que debió cumplir la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. para que pueda tener un excelente servicio y así los clientes queden satisfechos. También se puedan fidelizar con el pasar del tiempo.

Por lo tanto, la problemática general trazada fue ¿De qué manera los procesos aduaneros influyen en la calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021? Las interrogantes planteadas en los problemas específicos mencionaron de qué manera los procesos aduaneros influyeron en cada una de las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad, en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. durante el presente año.

En cuanto a la justificación, tiene relevancia social porque buscó contribuir como aporte para las agencias aduaneras y estudiantes de comercio internacional que se encuentren interesados en este tema. Los autores Hernández et al. (2014), explicaron que por medio de la justificación se demuestra la importancia de lo estudiado (...) indicando los motivos por los que se ejecuta la indagación (p. 40). Justificación teórica: basado en las teorías de autores expertos en los significados de las dos variables: procesos aduaneros y calidad de servicio; de esa manera obtuvimos mayor conocimiento para analizar la influencia ya que se ha detectado ciertos inconvenientes en los procedimientos logísticos como la falta de seguridad en los trabajadores con respecto a sus funciones. Justificación práctica: permitió saber si los procesos aduaneros que la empresa aplicó influyeron directamente en el servicio recibido por el cliente, siendo los resultados examinados para que la empresa implemente en técnicas y herramientas. Justificación metodológica: se elaboró los objetivos y se desarrolló mediante la información obtenida de fuentes confiables y datos reales de personas que tuvieron contacto directo con el servicio, a través del cuestionario para medir las variables.

De igual manera, el objetivo general fue determinar los procesos aduaneros y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021. Los objetivos específicos fueron determinar los procesos aduaneros y su influencia en las tres dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad, en la empresa investigada en el 2021.

Adicionalmente nuestra hipótesis fue comprobar si existe influencia de los procesos aduaneros y la calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021. Las hipótesis específicas formuladas consistieron en saber si existe influencia de los procesos aduaneros y las tres dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad, en la mencionada empresa en el 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se han elaborado diversos estudios a nivel internacional con referencia a procesos aduaneros y a la calidad de servicio, los cuales han sido publicados en revistas, artículos, libros, tesis, entre otros, este es el caso de Pincay-Morales y Parra-Ferrié (2020), en el artículo de investigación titulada “Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador” artículo de la Revista Científica, dominio de las Ciencias, entre sus principales conclusiones informaron que la compañía tiene como finalidad la obtención de un beneficio a través de la satisfacción de las necesidades del mercado que se concreta en el ofrecimiento de productos (empresa agrícola o sector primario, industrial o sector secundario, servicios o sector terciario), con la contra-prestación de un precio. El objetivo general del presente artículo fue dar a conocer al lector cuales son las gestiones de calidad para que pueda llevarse a cabo una buena atención al cliente de las PYMES y con ello poder fidelizar a los clientes. Siendo una investigación aplicada de diseño no experimental. En conclusión a lo que el autor da a entender, que a través de la satisfacción que se les brinda a los clientes cumpliendo sus necesidades primarias, secundarias o terciarias, se llega a concretar la venta de los productos y a la vez la fidelización de dichos clientes, en el cual el beneficiario será toda la empresa, ya que son clientes fijos, es decir ingresos mensuales, también se fideliza al cliente brindando un buen producto a un precio cómodo.

Fernandes et al. (2018), en el artículo de investigación nombrado “Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction” de la universidad Presbiteriana Mackenzie en Brasil. El principal propósito del trabajo fue valorar la calidad del servicio en la logística como componente intermediario entre la relación de capacidades logísticas y satisfacción del cliente. Para resolver la problemática y cumplir con los objetivos fue realizado en dos etapas, primero recolectando información a través de entrevistas grabadas a los gerentes y clientes de una productora de aceite lubricante ubicado en Umuarama, Brasil y luego encuestando a 117 empresas del mercado brasilero, aquellos datos sirvieron para resolver las

ecuaciones. En los resultados demostraron que la evidencia de la calidad en los servicios logísticos tiene relación con la capacidad logística y la satisfacción del cliente. Finalmente, los autores recomendaron a los gerentes de las producciones que debían invertir en capacidad logística para cumplir con sus procesos, ya que los clientes captan el tipo de servicio e información de sus trabajadores.

Así mismo, Osorio y Pacurucu (2019) en la tesis titulada “Estudio de la relación entre los procesos administrativos aduaneros y su impacto en la eficiencia operativa de las navieras en la ciudad de Guayaquil” para obtener el título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Proyectaron en el objetivo analizar los procedimientos administrativos aduaneros y la relación que tiene con las operaciones eficientes hacia las navieras de aquella ciudad. El método de investigación fue deductivo, exploratorio, descriptivo y de enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. El estudio consideraba a 22 navieras como población, pero por motivos internos no se pudo entrevistar a todas, entonces usaron la técnica de muestreo probabilístico seleccionando solo a cinco de ellas, adicionalmente la información de todas las empresas sirvió para los análisis. En conclusión, los datos indicaron que los pocos procesos que entrelazan a la aduana y las navieras no afectarían directamente, los inconvenientes de cada empresa sí pueden afectar a sus procesos internos, entonces aceptaron la hipótesis en que los procesos administrativos aduaneros no impactaron en la eficiencia de operaciones en las navieras.

Según Kilibarda et al. (2017), en su artículo científico titulado “Efficiency of logistics processes in customs procedures”, de la prestigiosa Universidad de Belgrado, Serbia. El cual tuvo por objetivo principal desarrollar un enfoque que midiera la eficiencia en los procedimientos logísticos en cuanto a trámites en los servicios aduaneros en Serbia. Para hacer posible el estudio evaluaron catorce oficinas de aduanas en aquel país, enfocándose en la cantidad de funcionarios y ocho procedimientos básicos realizados. Es importante conocer la práctica y conocimientos aplicados, debido a que el comercio internacional crece cada día, los cambios que se realizaron en beneficio

de los interesados concluyeron a más transacciones. En síntesis la mejora de eficiencia en las aduanas de Serbia para contrarrestar las ineficiencias debe darse por aumentar sus procedimientos aduaneros y disminuir la cantidad de funcionarios, lo que permite volverse más competitivo frente a otros países.

Hernández (2017), con su propuesta de tesis titulada “Pequeños procesos que pueden hacer más grande su compañía” en la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Colombia – Medellín, para lograr el título de Tecnólogo en Comercio Exterior y Logístico. Como objetivo propuso buscar la optimización de los recursos que la Agencia Lacoste y Asociados S.A. utilizó en los procesos al importar, analizando distintos aspectos en las funciones de las operaciones por ser de importancia en compañías dedicadas a la importación. El estudio presentó metodología analítica, investigación aplicada, bibliográfica y descriptiva. El autor explicó la importancia de detectar inconvenientes que afecten a los procesos y se reflejen en la atención que obtiene el usuario o cliente. Es así, la empresa necesitó de los recursos económicos pero también debió contar con el recurso humano como factor fundamental para la ejecución correcta de la labor utilizando mecanismos desarrollados y aportando ideas claras para ofrecer un servicio con calidad. Por lo tanto, podemos deducir que todo el personal debió estar completamente apto y capacitado para llevar a cabo sus deberes dentro del área que le corresponde, ya que se buscó fidelizar y satisfacer los requerimientos de los clientes actuales y nuevos.

Según Huamán (2019), en su tesis titulada “Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes de la empresa telefónica del Perú S.A.A. sede Tarapoto 2019”, realizada en la Universidad Peruana Unión para conseguir el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Tuvo por objetivo general identificar la relación entre la calidad de servicio y la fidelización en dicha empresa de telecomunicaciones. Siendo una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, descriptiva, correlacional y corte transversal. Se determinó que la primera variable es aquel factor principal que cualquier empresa debe considerar para fidelizar al cliente; ya sea empresas grandes, pequeñas o que vendan servicios o productos, lo esencial

es ser reconocidos por dar un excelente servicio a sus clientes. Las empresas que no tengan un control interno, reglamentos establecidos, normas en la cual ayudan al buen trato a los clientes, su escala de satisfacción será la mínima, ya que es fundamental tener un personal capacitado que responda a los clientes con buen trato para que continúen contratando el servicio en la empresa.

A su vez, Ríos (2018), de la tesis nombrada “Certificación OEA y calidad de servicio en la agencia de aduana Transoceanic S.A., Callao – 2018”, realizada en la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Licenciado en Negocios Internacionales, el objetivo del trabajo realizado fue identificar la relación existente entre la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y la calidad en el servicio dirigido al cliente de la Agencia aduanera Transoceanic. Siendo su diseño de investigación aplicada, método hipotético deductivo, transversal, diseño no experimental y descriptiva – correlacional. Por lo tanto, resaltar que actualmente es necesario obtener tal certificación, ya que ésta fomenta el desarrollo económico y social de las empresas que se desenvuelven en el área del comercio exterior, ello también favorece en sus operaciones de manera íntegra y óptima para una cadena logística de comercio internacional segura y viable. Como nos indican anteriormente, dicha certificación fomenta sobre todo la parte económica de las empresas, ayudando a crecer en el mercado y poder estar bien posicionados.

Según Peebe (2019), en su tesis titulada “Como influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la Agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019” de la Universidad César Vallejo para lograr el grado profesional como licenciado en Negocios Internacionales, cuyo objetivo general se concentró en saber de qué manera la calidad de servicio presenta influencia en los procesos operativos de la empresa ya mencionada. El trabajo de investigación ha sido desarrollado con el método hipotético deductivo, cuantitativo, aplicada y de nivel no experimental – transversal, explicativo – causal. En conclusión, se precisó que en el área operante de la empresa es indispensable que los trabajadores que se encargan de despachar los envíos y tramitar los documentos obligatorios para gestionar la salida o entrada de la mercadería deben

utilizar las mejores herramientas para ofrecer un servicio adecuado con calidad a sus clientes. Además, reconocer que la empresa debe motivar a sus trabajadores y verificar que los reglamentos en los procesos estén siendo respetados y a su vez mantener una constante comunicación con los clientes.

Así mismo, Angulo (2017) en la nombrada tesis “Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016”, realizada en la Universidad César Vallejo para obtener el título de Maestro en Gestión Pública, su objetivo fue comprobar la calidad de servicio en la atención hacia el cliente del grupo de control de regímenes en la mencionada organización ubicada en el distrito del Callao. El trabajo de investigación presentó metodología cuantitativa, descriptiva, de diseño no experimental y transversal. En base a los conceptos estudiados optó por recolectar los datos por medio del instrumento válido del cuestionario aplicando la escala de Likert para 120 usuarios. Al analizar los resultados lograron determinar que la mayor cantidad de los usuarios estaban disgustados con el servicio que recibían por parte de aquellos trabajadores, dando a entender que la calidad en el servicio es mínima. Finalmente, podemos demostrar que la percepción que tiene el cliente ante un mal servicio va a generar molestias y futuros reclamos si son errores que se cometen repetitivamente. Por tal motivo, recomendó que el área encargada de la institución debe intervenir para examinar los procedimientos que aplican los trabajadores al atender las consultas de los usuarios y al gestionar el control de aduanas, de esa manera hallar la problemática para encontrar una solución elocuente que suba el porcentaje de los usuarios satisfechos con el fin de crear nuevas expectativas ante ellos.

Arellano (2019) en su tesis titulada “Mejora del proceso de gestión de calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de aduanas de Lima” realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola para optar el grado de Licenciado en International Business. Siendo el objetivo mejorar los procesos en cuanto a la gestión de calidad para así lograr mayor competitividad dentro del rubro de las agencias aduaneras en el distrito de Lima. El estudio realizado tuvo por metodología descriptiva, correlacional y

diseño no experimental. En base a la recolección de datos para estudiar las dos variables, consideró a 23 agencias de aduanas como muestra, seleccionando a dos distritos San Miguel y Magdalena, encuestando a 2 colaboradores de cada agencia, para el estudio de los datos se manejó con el software SPSS, dando el resultado estadístico con Rho de Spearman = $0.019 < 0.05$. Dado los resultados se comprobó que mejorar los procesos de gestión de calidad permite que su competitividad incremente favorablemente. Finalizando, debido al gran comercio de productos entre los países se necesitan agencias que realicen la gestión de documentos y transporte para completar dicha operación, para ello con una excelente gestión de calidad implementada sobresale el servicio, haciéndose notable y diferente ante las otras empresas.

El informe de investigación tomó de referencia a los estudios nacionales e internacionales realizados por distintos investigadores en años anteriores, los cuales trataron los temas de Procesos Aduaneros y Calidad de Servicio. Por lo mencionado, se consideró que sus nociones nos permitieron tener un mejor fundamento.

En relación a la variable procesos aduaneros, nos refiere que el comercio de mercancías entre distintos países se incrementó gracias a la globalización, cada vez más personas y empresas realizan importaciones y exportaciones por la demanda que existe en el mercado. Por ello, implementaron procedimientos para que estas actividades cumplan con las normas establecidas.

Para lograr una adecuada gestión en los procesos aduaneros es fundamental entender y cumplir con los procedimientos, describió Llanos y Mejía (2011):

Proceso aduanero se interpretan como un conjunto que sigue una secuencia, sistemática y repetitiva, bajo ciertos criterios, de acciones de la operativa aduanera en la que participan personas ligadas al comercio internacional, tecnología avanzada, equipo complementario ordena de manera congruente

para dar un servicio obteniendo control, en cual alcance las exigencias del cliente.

Como lo explicaron los autores, al ser un proceso ordenado y con condiciones establece que los interesados comercialicen con el exterior siguiendo determinados lineamientos, lo que facilitará al comercio justo contribuyendo con la economía y sociedad.

Realizar operaciones comerciales con otros países involucra presentar trámites ante la entidad reguladora justificando su entrada o salida al país, por lo que muchas empresas contratan a agencias aduaneras especializadas en el rubro. Siendo los encargados bajo autorización de los clientes en declarar y movilizar la mercancía, expresó Hernández:

Los funcionarios de aduanas son los encargados físicamente de los compradores o vendedores ante SUNAT. Por esta razón, las responsabilidades que tienen es dar seguimiento y supervisar cualquier accionar ilegal que ocasione o genere algún cliente. Por lo que hay, normas que interfieren en la regulación de estos hechos al detectarse con multas y sanciones que ocasionan un cierre total de ambas partes. (2012, p. 15)

Dichos representantes tienen el conocimiento y experiencia en realizar asesoría, tramitación, agenciamiento aduanero, soporte logístico, entre otras actividades relacionadas con el ámbito aduanero; entonces, el cliente que contrata su servicio pone en confiabilidad su información para que lo represente ante la administración aduanera comprometiéndose y responsabilizándose bajo las normas. Dando la cara si es que ocurriera algún percance y sustentando con fundamentos ante Sunat.

Debido a la magnitud de la comercialización entran varios aspectos que deben de tratarse con mucho cuidado para evitar irregularidades como el comercio ilegal que afecta la competitividad entre las naciones.

En nuestro país la entidad reguladora es SUNAT, Coll (2015) indicó que:

La normativa aduanera define que la mayor parte de las operaciones de comercio están involucradas en el ámbito del comercio exterior son exportación, importación y regímenes especiales, destinada a ser supervisada y mantener bajo el control de un ente regulador. (p. 15)

Lo que busca el importador o exportador en condición de cliente es lograr que su mercancía llegue sin inconvenientes desde su salida hasta lugar de destino. Armestar y Vargas Machuca manifestaron:

El primordial servicio que brinda la agencia de aduanas es contribuir a gestionar las operaciones aduaneras del usuario, donde la meta es acelerar y perfeccionar el proceso de entrada, salida de productos hacia o del territorio aduanero en ventaja del interesado, sea importador o exportador. (2008, p. 6)

Por tanto, este tipo de servicios que brindan las agencias aduaneras permite facilitar el comercio entre países, aún se debe detectar de manera inmediata las fallas e inconvenientes que existen durante los procesos aduaneros, permitiendo que la gestión se agilice. Obteniendo como resultado la conformidad y satisfacción del cliente.

Las empresas dedicadas a realizar operaciones aduaneras son distinguidas por su gestión y responsabilidad en orientar y cumplir con el servicio pactado con sus clientes. Esto lo expuso Llosa (2007, p. 6) “La aplicación de procedimientos aduaneros eficientes es significativo si se busca solucionar los problemas que surgen de las regulaciones aduaneras complicadas, el uso inadecuado de tecnología, la falta de infraestructura, entre otras limitaciones.” Como en todo servicio, el contratante desea que sus exigencias sean solucionadas en el momento oportuno; es decir, el representante debe tener la habilidad de aprovechar sus mejores estrategias para que su servicio sea de calidad.

En cuanto a la dimensión cotización de orden de servicio, los autores Armestar y Vargas Machuca (2008) describieron:

El procedimiento “cotizar la orden de servicio” es elaborar una cotización destinada para atender el requerimiento de despacho aduanero de los productos del usuario. Este comienza cuando el cliente presenta la necesidad de ser atendido, solicitando a la agencia de aduanas su servicio y termina al entregarse la cotización de los costos pertenecientes por aquel servicio. (p. 7)

Continuando con la descripción de la siguiente dimensión, Armestar y Vargas Machuca (2008, p. 10) detallaron:

El procedimiento “Crear orden de servicio” se da al aperturar una orden de servicio en donde se pueda atender un despacho aduanero de mercancías de un consumidor. Al mismo tiempo permite obtener la información solicitada de manera adecuada y correcta para proceder con el servicio, estos son: los datos de la compra o transacción, datos del despacho, documentos necesarios, entre otros datos significativos.

Concluyendo con la última dimensión respecto a la primera variable, Armestar y Vargas Machuca (2008, p. 12) relataron que:

El procedimiento “Valoración de mercancías” establece el valor en aduanas de todas las mercancías que corresponden al despacho aduanero del cliente, esto por medio de la aplicación de distintas técnicas de valoración vigentes que se encuentran establecidas en el Acuerdo de Valor de la OMC.

Se podría considerar, que para cotizar una orden de servicio es importante ya que podemos conocer el requerimiento que desea el cliente y poder orientarlo. Al realizar la apertura obtendremos información más detallada de la mercancía lo que facilitará a

presentar la documentación correspondiente. Finalmente la valoración en donde el cliente declara el valor realmente que le costó la carga.

Respecto a la variable calidad de servicio, podemos deducir que debido a los constantes cambios en el entorno del comercio, aumento de las competencias, las exigencias de los clientes y entre otros, se tornó necesario que las empresas demuestren responsabilidad al cumplir los servicios que ofrecen al cliente demostrando alta calidad.

En cuanto al concepto de la variable calidad en el servicio Rojas-Martínez et al. (2020, p. 224) afirmaron que se da por las distintas impresiones de los clientes acorde a sus necesidades, ya sea que adquiera un servicio o producto en ese momento deben aplicarse las más altas estrategias para conseguir la satisfacción de aquella necesidad. Los autores consideraron que los clientes son quienes van a calificar la calidad de servicio de la empresa contratada al cumplirse o no con sus necesidades. Por lo tanto, mantenerse en el mundo de los negocios implica utilizar las mejores estrategias y recursos para fortalecer los lazos con el cliente antes y después del contrato.

Así mismo, Morocho y Burgos (2018) definieron a la calidad de servicio a todos los elementos sobresalientes que la empresa incluya constantemente en los productos así como también en los servicios, comprendiendo las expectativas y necesidades del cliente (p. 24). Queda claro, que parte fundamental para una empresa es poder escuchar atentamente a su clientela. Además, la buena comunicación demuestra la vocación de orientación e interés del servidor hacia el consumidor. En donde este último contribuye al recomendarlo a otros conocidos, provocando el impulso en el crecimiento de la compañía.

Bien se sabe que todas las organizaciones aplican la calidad de servicio, así lo indicaron Durán et al. (2017) lograr posicionarse, liderar pero especialmente satisfacer a sus consumidores, este último factor es relevante para las empresas dedicadas al servicio. Para ser reconocidos como el mejor en el rubro del negocio sea bien a nivel

nacional e internacional, convirtiéndose en imprescindible e inigualable. Por ello se considera importante no descuidar a sus clientes, ya que una empresa sin ellos no puede continuar.

Cada vez los clientes son más exigentes al elegir el lugar en donde logren atender sus necesidades y solucionarlas. Rogel (2018) nos indicó:

(...) una estrategia primordial es la calidad de servicio, son más quienes tratan de definir, medir y por último mejorar en ese aspecto para conseguir un progreso constante en los procesos y brindar un servicio eficaz y eficiente que le permita llegar a sus propósitos. (p. 144)

Por tal motivo, las organizaciones que realmente les interesa satisfacer las exigencias de sus clientes han estado pendientes en mejorar sus atenciones y procesos para lograr sus objetivos establecidos. Por consecuencia, consideraron importante desarrollar encuestas o diferentes instrumentos en donde puedan acceder a la información necesaria y así reconocer sus debilidades e impulsando en convertirlas en fortalezas.

Resaltar que toda organización tiene la responsabilidad de detectar qué inconvenientes se relacionan con el servicio que esté dando a sus clientes. Sobre ello, Coronel et al. (2019) aportaron que fallas relacionadas con la calidad en el servicio se visualizan principalmente en organizaciones que no identifican las necesidades e intereses de su clientela. Lo que concluye en que las empresas de servicios por medio de sus colaboradores deben de resolver los problemas que se presenten de manera inmediata para que no afecte directamente al servicio que el cliente espera.

En la definición de la dimensión capacidad de respuesta los especialistas Mejías et al. mencionaron que se (...) evalúa la capacidad que tiene el personal que trabaja en la empresa al atender a los clientes de manera rápida. Lo que incluye puntualidad,

rapidez, disposición, tiempo de gestión y su cumplimiento (2018). Es decir, las evaluaciones internas ayudaron a detectar inconvenientes en los procedimientos.

Para Rivera (2019, p. 40) La apreciación del usuario medida por el nivel de satisfacción sobre la pronta atención, disposición de ayuda y disposición de atención al usuario, recolectada por un cuestionario. Así mismo, el usuario o cliente reconoce la manera que es atendida su solicitud y tendrá sus propias conclusiones.

La siguiente dimensión seguridad, conceptualizado por Apac (2018) La seguridad refleja el sentimiento de un cliente de no estar en peligro, riesgo o duda (p. 39). Siendo cierto que los clientes manifiestan lo percibido, las empresas que resaltan la seguridad que ofrece en sus servicios conservan y atraen a más clientela.

Los especialistas Pincay-Morales y Parra-Ferié (2020) agregaron, la noción del personal y la atención apropiada que el cliente reciba creará confiabilidad en el servicio ofrecido (p. 1130). Podemos decir que el conjunto de procedimientos y los que intervienen para dar el servicio adecuado proporcionan a la vez seguridad.

Respecto a la dimensión confiabilidad los escritores Plaza et al. (2017) mencionaron que la confiabilidad hace referencia a la veracidad que el individuo proyecta ante otras personas, reflejando confianza que será fortalecida por medio de las acciones que realice (p. 346). Es así, que al atender a las personas debemos demostrar confianza en las actividades que realizamos para que el cliente no tenga dudas.

De igual manera ocurre en la relación entre las empresas y clientes, los autores Kankam-Kwarteng et al. explicaron, lo que esperan los clientes es que las promesas de las empresas que trabajan en servicios sean cumplidas (2016, p. 3). Sin embargo, la falta de valores y cumplimiento afectan la integridad y seriedad que las empresas quieren demostrar a sus clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación

Realizada con un enfoque cuantitativo, descrito por los autores Hernández-Sampieri y Mendoza, conforma un conjunto de procedimientos organizados secuencialmente para demostrar ciertas hipótesis. Cada etapa antecede a la siguiente y no se debe omitir pasos, es de riguroso orden (2018, pp. 5-6). Así como lo explicaron los autores, el informe de investigación procede con la recolección de los datos para la comprobación, donde fueron serán medibles y se realizó un análisis estadístico.

Diseño de investigación

El diseño que se utilizó para la investigación: no experimental – transversal. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) definieron al diseño no experimental como la investigación realizada en la que no se manipulan las variables. Quiere decir, que en los estudios no interviene en la alteración de las variables independientes para observar su efecto en otras variables (p. 174). Por el motivo, se optó por este diseño de investigación, ya que no se manipuló las variables del estudio y solo se observó los resultados según la información de la muestra.

En cuanto a la investigación transversal Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) relataron que los diseños transeccionales o llamados también transversales recolectan datos en un momento único (p. 176). Es debido a ello, que la investigación fue de corte transversal porque se aplicó el cuestionario en un tiempo exacto y único.

Método de investigación

Basada en un método hipotético deductivo, Bernal (2016) dicho proceso comienza con expresiones nombradas hipótesis, dada la posibilidad de ser negadas o contradichas (p. 60). Como lo indicó el autor, durante el informe se elaboró las hipótesis deducidas para después comprobarlas con la realidad.

Tipo de investigación

Estableciendo la investigación de tipo básica, los autores Cortez et al. expresaron que se orienta en descubrir principios básicos, profundizando en conceptos de una ciencia, como primer apoyo para estudiar hechos o fenómenos (2018, p.19). Tal como lo explicó, el motivo del informe fue basado en conocimientos teóricos existentes.

Nivel de investigación

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) describieron que el nivel relacional tiene el propósito de saber el grado de relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico (p. 109). Por ello, la tesis se elaboró con el nivel relacional ya que se procuró determinar la relación entre las variables procesos aduaneros y calidad de servicio en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el presente año.

También, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) relataron que el nivel explicativo tiene por interés explicar el por qué ocurren los fenómenos y las condiciones en las que se manifiestan o por qué se relacionan dos o variables (p. 112). Así mismo, se explicó la relación de las variables respecto a la situación real de la empresa que se investigó, para su análisis según su entorno.

3.2. Variables y operacionalización

La tesis tiene como variable independiente a los procesos aduaneros y como variable dependiente a la calidad de servicio, siendo la tabla de operacionalización de cada variable detallada de la siguiente manera: se describieron las variables, definición conceptual, definición operacional, dimensiones, indicadores, ítems y escala de medición. Para la operacionalización de las variables, Espinoza (2019, p. 175) recalcó que las variables tienen que ser descompuestas en dimensiones, luego se hallan los indicadores para su observación y medición. Como fue descrito, las tablas se encuentran detalladas en la parte de anexos de la investigación.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Relató Solíz (2019), nombra a población, universo o colectivo al conjunto infinito o finito de objetos, ideas o sucesos, con gran cantidad de datos que pertenecen a una misma característica o combinación de ellas. (Cap. 9)

De tal manera, el análisis del estudio para la población se dirigió a los clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., lo cual se realizó a una población de 25 clientes.

Muestra

Según Hernández-Sampieri y Mendoza nombraron a la muestra como un subgrupo del universo o población, en donde recolectan datos adecuados y representativos de la población interesada. (2018, p. 196)

Citando a los autores Otzen y Manterola (2017, p. 230), indicaron que la muestra por conveniencia nos permite la selección de los casos posibles para su inclusión. Basado en la oportunidad de proximidad y accesibilidad que los individuos disponen con el investigador.

Por lo tanto, se escogió el muestreo no probabilístico dado que se realizó el análisis a 25 clientes de la empresa, utilizando la muestra por conveniencia, debido a que se obtuvo acceso y disponibilidad solo a esa cantidad de individuos para la recopilación de información correspondiente.

El criterio de inclusión hace referencia a todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación. (Arias-Gomez et al., p.204, 2016)

Así mismo, el criterio de exclusión se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio. (Arias-Gomez et al., p.204, 2016)

Muestreo

Ñaupas et al. (2018), mencionaron que el muestreo es el proceso que permite seleccionar las unidades a estudiar que forman a la muestra, seleccionando los datos necesarios para realizar la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Sáez (2017), manera en que se usan varios instrumentos para obtener la información (...) dirigidos a recolectar, examinar y transmitir los datos de los fenómenos del objeto de estudio. (Cap. 5)

Para obtener información necesaria y concreta que nos permita cumplir con el objetivo de la tesis se empleó el cuestionario, quienes los clientes de la empresa resolvieron en un tiempo determinado.

Instrumentos de recolección de datos

De esta manera, explicó Sáez (2017, Cap. 5), según la técnica utilizada se define el instrumento. Es una herramienta específica y aplicable que permite desarrollar una técnica.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 250) relataron que el cuestionario estaría conformado por el conjunto de preguntas dirigidas a las variables que serán medidas.

Para recolectar los datos se aplicó el cuestionario porque el informe de investigación trabajó con el enfoque cuantitativo ya que los procesos a seguir desde plantear la problemática de la idea hasta analizar y elaborar los resultados se adecuan al estudio.

Además, siendo válido y confiable conformado por 24 ítems para las variables: procesos aduaneros y calidad de servicio, el cual los clientes de la empresa se encargaron de contestar.

Validez

Para Santos, la validez era una evaluación para saber lo adecuado y apropiado que las interpretaciones y usos resultan del cuestionario. (2017, p. 9)

Para su estudio se obtuvo la validez de las variables: procesos aduaneros y calidad de servicio, aprobado por el juicio de expertos.

Confiabilidad

Los autores Villasís-Keever et al. (2018, p. 416) relataron que los resultados obtenidos del estudio se pueden considerar confiables al tener un alto grado de valor.

Describió el autor Quero al alfa de Cronbach como la orientación para calcular la confiabilidad del instrumento siendo sus ítems que conforman una variable o rasgo único. (2010, p.251)

Según lo expuesto y en confirmación de ello, se procedió con el método Alfa de Cronbach ingresando la información que se obtuvo de los cuestionarios al programa Spss versión 25.0, con la finalidad de comprobar los resultados con motivo de saber el nivel de confiabilidad expresada en porcentaje.

3.5. Procedimientos

La secuencia de los procedimientos en la tesis se relató de la siguiente manera: se realizó el envío de una carta a la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. solicitando el permiso para emplear su nombre en el proyecto de investigación, la cual con la aceptación del Gerente General se presentó al Centro de Estudio. El desarrollo de la investigación consistió en establecer el título, buscar la base teórica relacionada

al tema y antecedentes a través del uso adecuado de las páginas confiables, plantear la problemática y propósito de la investigación, elaboración de las tablas de operacionalización de las dos variables y la matriz de consistencia. Finalmente, se aplicó el instrumento para la recolección de datos y seguido de ello el análisis de la información recolectada en la herramienta estadística Spss versión 25.0.

3.6. Método de análisis de datos

La información fue recolectada a través del instrumento: el cuestionario, el cual se envió a los clientes de la empresa y después de resolverlo lo reenviaron para su posible análisis, este instrumento calificó bajo la escala de Likert con la medición del 1 al 5.

La validación del contenido del instrumento, fue sometido al juicio de expertos conformado por tres especialistas que el área académica establezca, quienes determinaron el nivel de concordancia entre los ítems, el marco teórico y el objetivo de investigación.

En la investigación se procedió en procesar los datos obtenidos del instrumento en el programa Spss versión 25.0, determinando la confiabilidad de las variables Procesos aduaneros y Calidad de servicio a través del coeficiente Alfa de Cronbach, analizando los resultados de los cuestionarios en las tablas de frecuencia y tablas cruzadas e interpretando el coeficiente Rho Spearman en el análisis inferencial.

3.7. Aspectos éticos

El informe de investigación se elaboró con los principios éticos estipulados por el Centro de Estudio; durante el procedimiento de obtención de datos se especificó que los participantes dieron su consentimiento, siendo conscientes de su participación en la investigación para utilizar la información.

Se tuvo la responsabilidad de desarrollar un estudio de investigación óptimo, resaltando la veracidad de los resultados sin modificarlos ya que nos ayudó a lograr el propósito de la investigación, por lo que nos comprometimos a usar correctamente la información, dar confianza a los participantes y a la empresa en investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo univariado

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable Procesos Aduaneros

Tabla 1

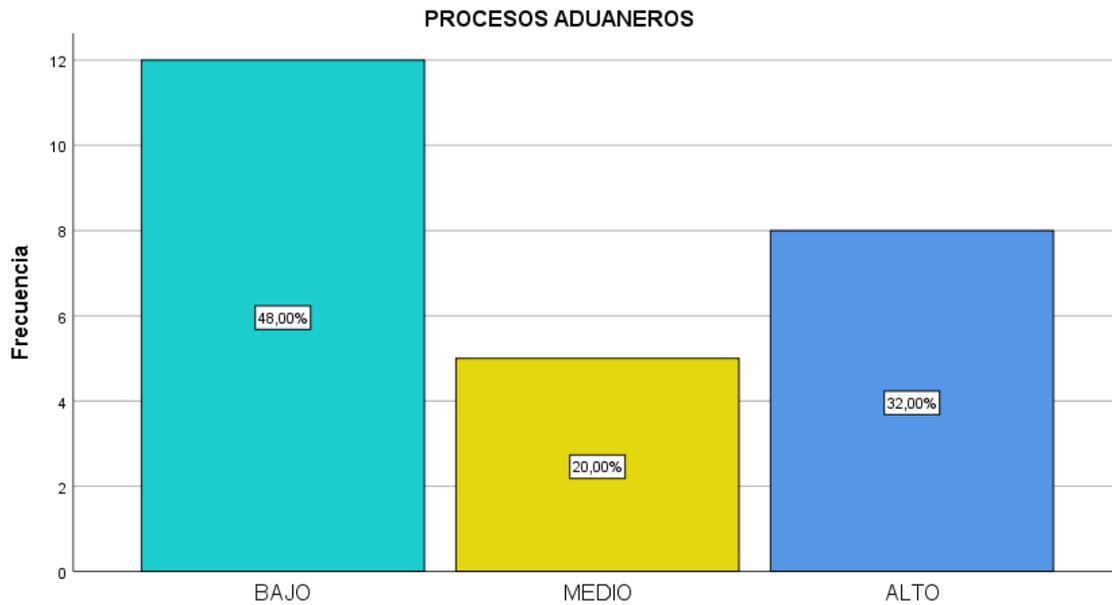
Descripción de los niveles de la variable Procesos Aduaneros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	48.0	48.0	48.0
	MEDIO	5	20.0	20.0	68.0
	ALTO	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Nota: Software SPSS versión 25.0

Figura 1

Descripción Gráfica de la variable Procesos Aduaneros



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Referente a la tabla 01 y figura 01, que mediante la encuesta realizada a los 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021; se obtuvo que los procesos aduaneros están representados por un nivel bajo de 48%, así como un nivel alto de 32% y finalmente indica un nivel medio de 20%.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable Calidad de Servicio

Tabla 2

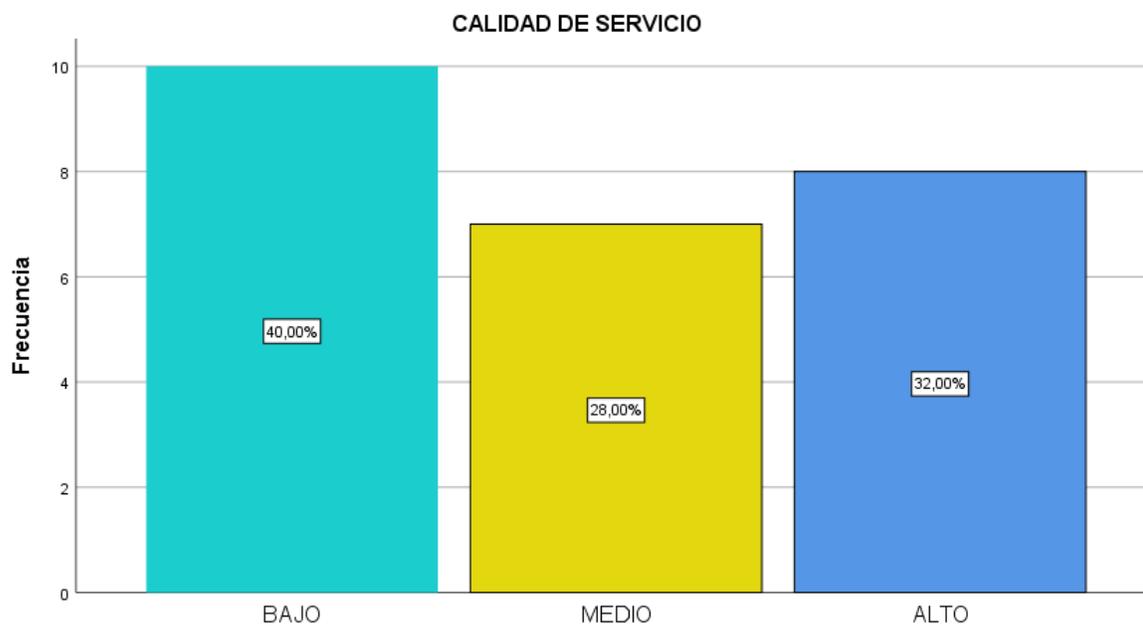
Descripción de los niveles de la variable Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	40.0	40.0	40.0
	MEDIO	7	28.0	28.0	68.0
	ALTO	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Nota: Software SPSS versión 25.0

Figura 2

Descripción Gráfica de la variable Calidad de Servicio



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Interpretando a la tabla 02 y figura 02, se eligió a 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021; permitió deducir a la variable calidad de servicio representada por un nivel bajo de 40%, así como el nivel alto de 32% y el nivel medio de 28%.

4.1.3. Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 3

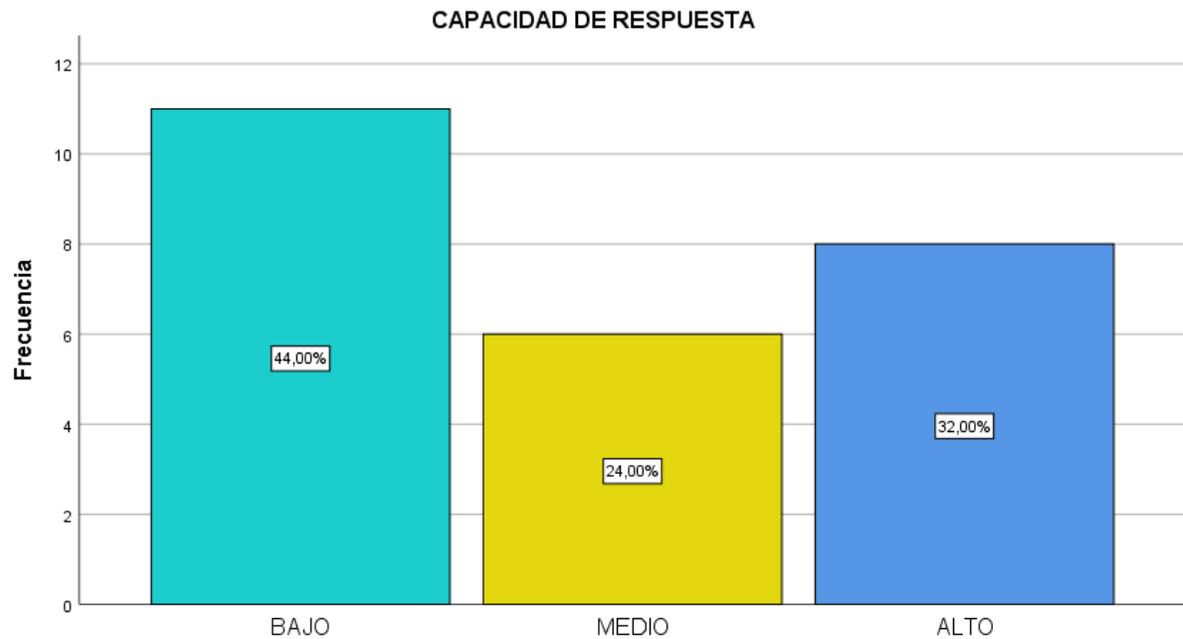
Descripción de niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	44.0	44.0	44.0
	MEDIO	6	24.0	24.0	68.0
	ALTO	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Nota: Software SPSS versión 25.0

Figura 3

Descripción Gráfica de la dimensión Capacidad de Respuesta



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Según la presentación de la tabla 3 y la figura 3, se seleccionó una muestra de 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., donde se obtuvo que la capacidad de respuesta tiene un nivel bajo de 44%, seguido de un nivel alto con 32% y por último el nivel medio con 24%.

4.1.4. Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión Seguridad

Tabla 4

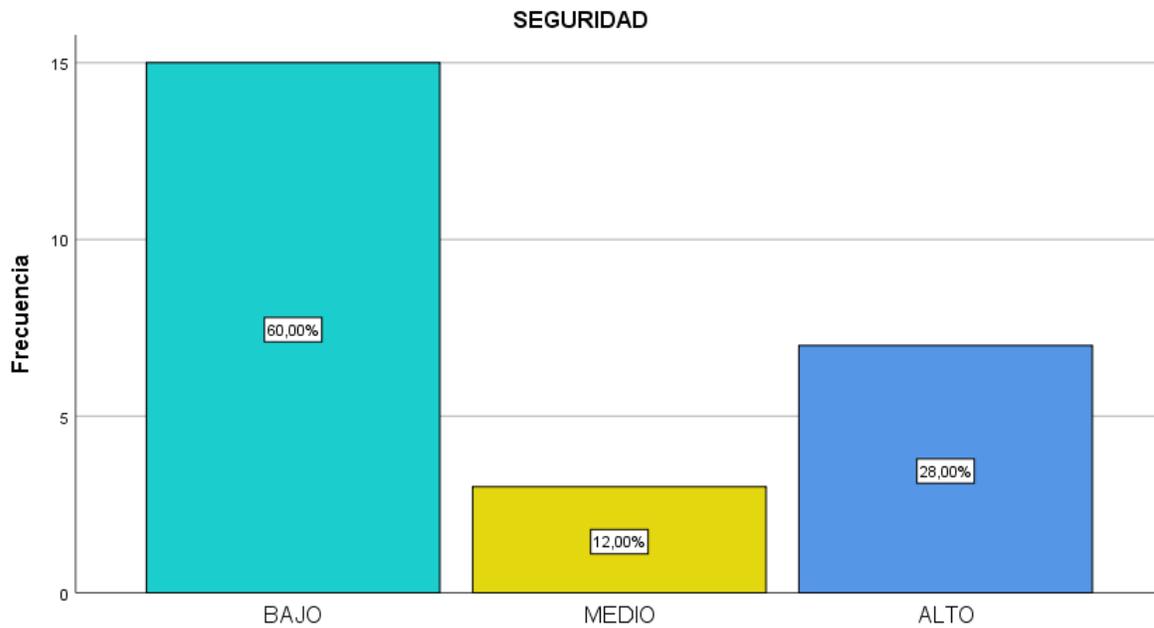
Descripción de los niveles de la dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	60.0	60.0	60.0
	MEDIO	3	12.0	12.0	72.0
	ALTO	7	28.0	28.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Nota: Software SPSS versión 25.0

Figura 4

Descripción Gráfica de la dimensión Seguridad



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 4 y figura 4, se optó por una muestra de 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021. Nos permitió examinar que la seguridad se representa por un nivel bajo de 60%, a continuación de un nivel alto con 28% y para finalizar el nivel medio con 12%.

4.1.5. Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión Confiabilidad

Tabla 5

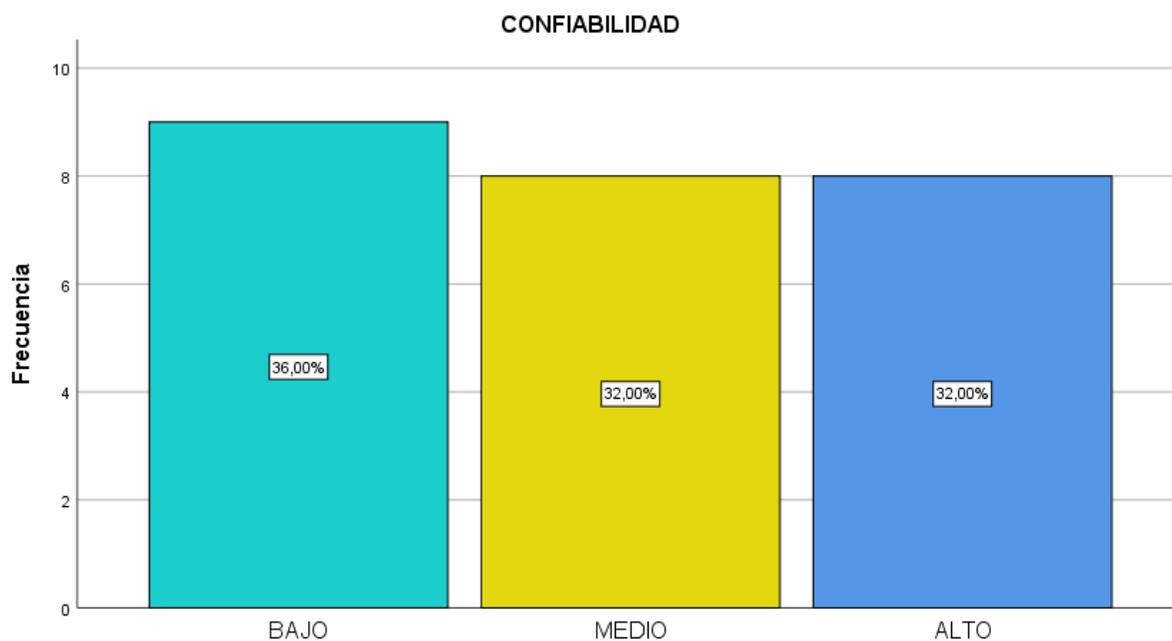
Descripción de los niveles de la dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	36.0	36.0	36.0
	MEDIO	8	32.0	32.0	68.0
	ALTO	8	32.0	32.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Nota: Software SPSS versión 25.0

Figura 5

Descripción Gráfica de la dimensión Confiabilidad



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Referente a la tabla 5 y figura 5 la muestra considerada fue de 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C en el 2021, nos permitió analizar que la confiabilidad ha obtenido un incremento bajo de 36%, seguido de un nivel medio y alto de 32% cada uno, según los resultados de las encuestas.

4.2. Análisis descriptivo bivariado

4.2.1. Análisis descriptivo de los resultados entre las variables Procesos Aduaneros y Calidad de Servicio

Objetivo general: Determinar los procesos aduaneros y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021

Tabla 6

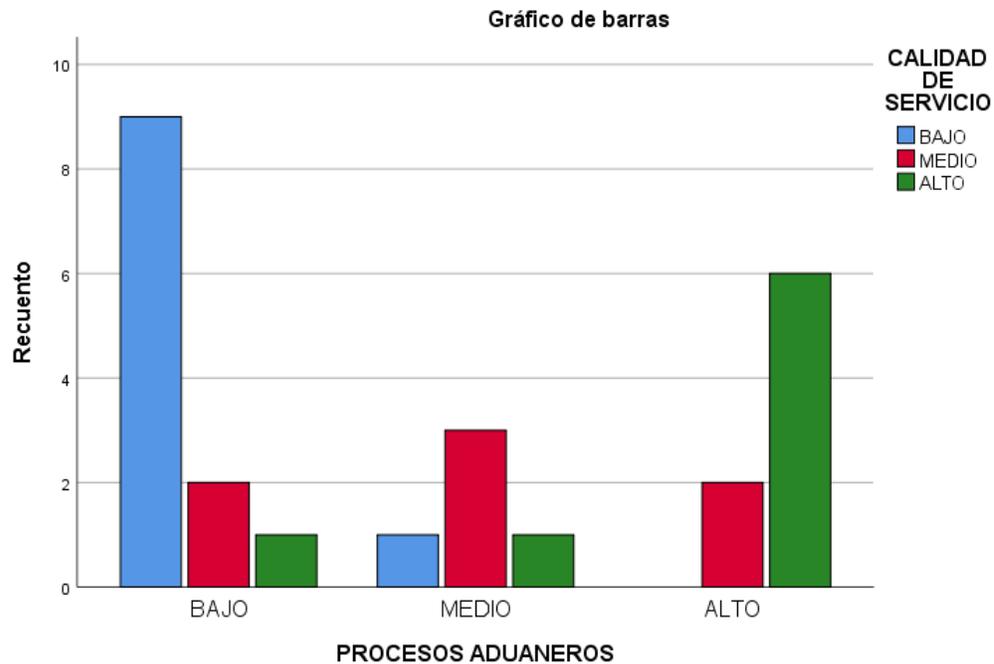
Resultados de tablas cruzadas de las variables Procesos Aduaneros y Calidad de Servicio

			CALIDAD DE SERVICIO			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
PROCESOS ADUANEROS	BAJO	Recuento	9	2	1	12
		% del total	36.0%	8.0%	4.0%	48.0%
	MEDIO	Recuento	1	3	1	5
		% del total	4.0%	12.0%	4.0%	20.0%
	ALTO	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0.0%	8.0%	24.0%	32.0%
Total		Recuento	10	7	8	25
		% del total	40.0%	28.0%	32.0%	100.0%

Nota: Software SPSS versión 25.0

Figura 6

Gráfico cruzado de las variables Procesos Aduaneros y Calidad de Servicio



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 6 y figura 6, se verifica que de los 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. encuestados, el 40% señala que los procesos aduaneros y la calidad de servicio es de nivel bajo, así mismo indica el nivel alto con un 32% y un nivel medio de 28% para ambas variables.

4.2.2. Análisis descriptivo de los resultados entre la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Capacidad de Respuesta

Objetivo específico 1: Determinar los procesos aduaneros y su influencia en la capacidad de respuesta de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021

Tabla 7

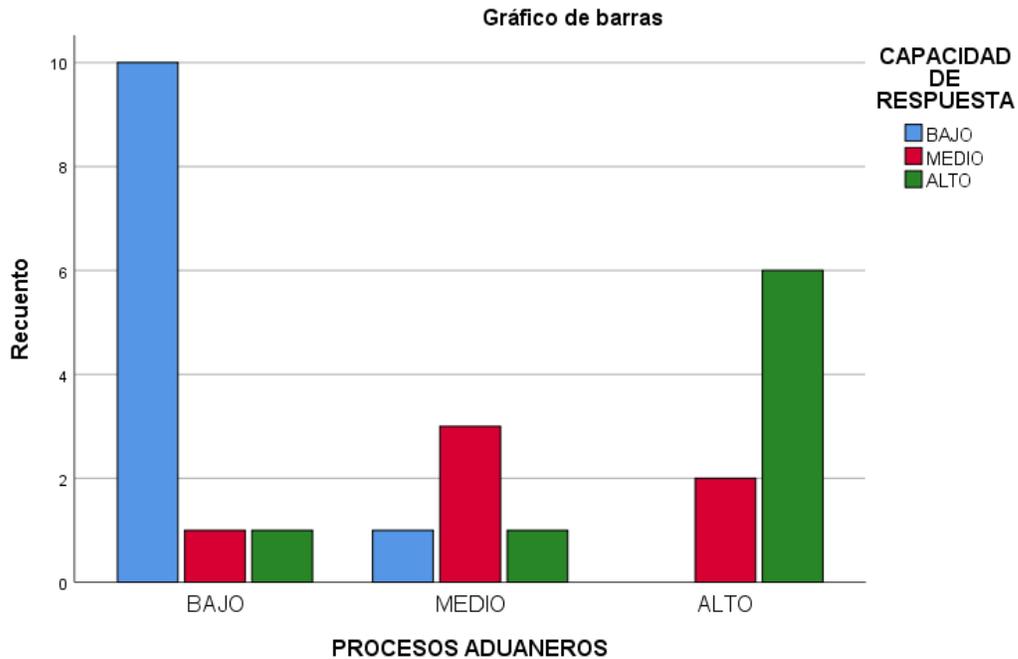
Resultados de tablas cruzadas de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Capacidad de Respuesta

			CAPACIDAD DE RESPUESTA			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
PROCESOS ADUANEROS	BAJO	Recuento	10	1	1	12
		% del total	40.0%	4.0%	4.0%	48.0%
	MEDIO	Recuento	1	3	1	5
		% del total	4.0%	12.0%	4.0%	20.0%
	ALTO	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0.0%	8.0%	24.0%	32.0%
Total		Recuento	11	6	8	25
		% del total	44.0%	24.0%	32.0%	100.0%

Nota: Software SPSS versión 25.0

Figura 7

Gráfico cruzado de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Capacidad de Respuesta



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 7 y figura 7, la muestra de los 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., indican que la variable procesos aduaneros y la dimensión capacidad de respuesta representan un nivel bajo de 44%, a continuación un nivel alto de 32% y el último nivel medio con un 24% respecto a la variable y la dimensión.

4.2.3. Análisis descriptivo de los resultados entre la variable **Procesos Aduaneros** y la dimensión **Seguridad**

Objetivo específico 2: Determinar los procesos aduaneros y su influencia en la seguridad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021

Tabla 8

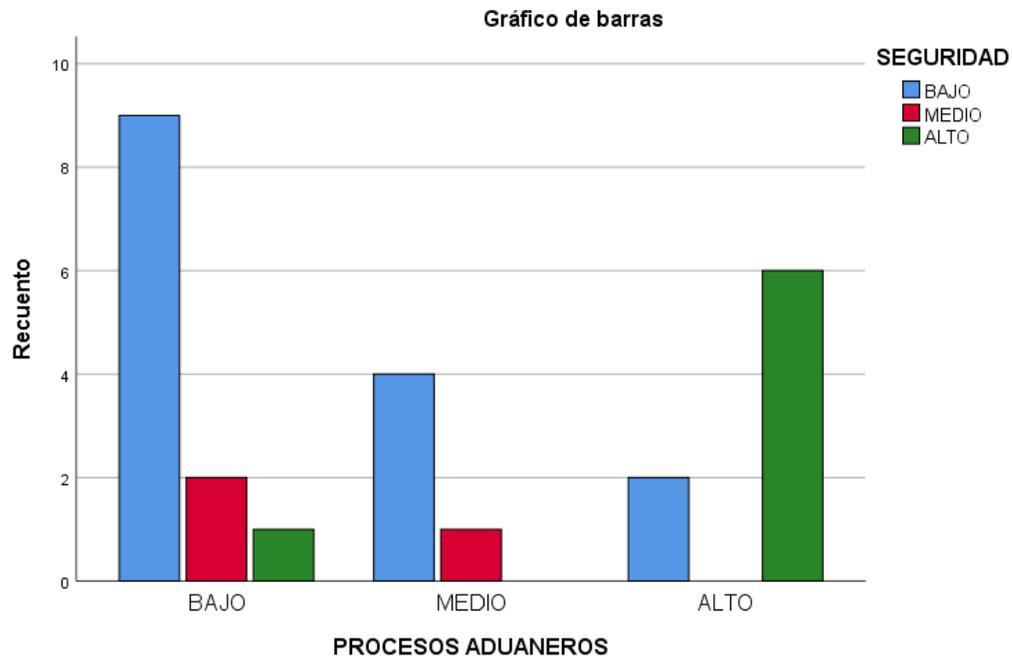
*Resultados de tablas cruzadas de la variable **Procesos Aduaneros** y la dimensión **Seguridad***

		SEGURIDAD			Total		
			BAJO	MEDIO	ALTO		
PROCESOS ADUANEROS	BAJO	Recuento	9	2	1	12	
		% del total	36.0%	8.0%	4.0%	48.0%	
	MEDIO	Recuento	4	1	0	5	
		% del total	16.0%	4.0%	0.0%	20.0%	
	ALTO	Recuento	2	0	6	8	
		% del total	8.0%	0.0%	24.0%	32.0%	
	Total		Recuento	15	3	7	25
			% del total	60.0%	12.0%	28.0%	100.0%

Nota: Software SPSS versión 25.0

Figura 8

Gráfico cruzado de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Seguridad



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la tabla 8 y figura 8, la muestra de los 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., interpretamos el nivel bajo con 60% en referencia a la variable procesos aduaneros y la dimensión seguridad, continuando con un nivel alto de 28% y por último un nivel medio de 12% respecto a la variable y la dimensión.

4.2.4. Análisis descriptivo de los resultados entre la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Confiabilidad

Objetivo específico 3: Determinar los procesos aduaneros y su influencia en la confiabilidad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021

Tabla 9

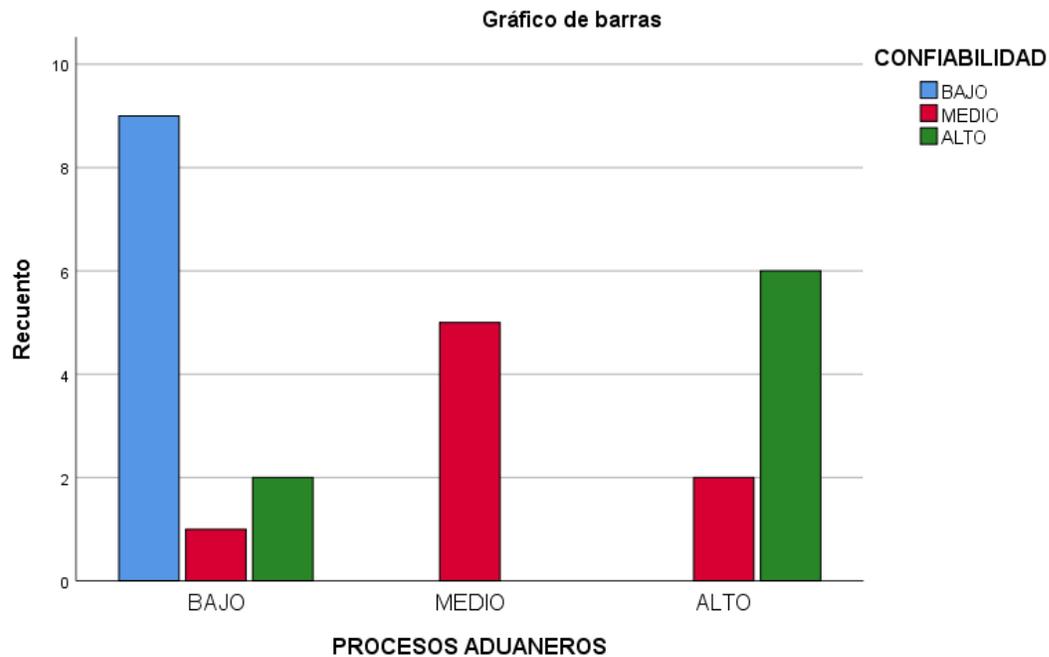
Resultados de tablas cruzadas de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Confiabilidad

		CONFIABILIDAD			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
PROCESOS ADUANEROS	BAJO	Recuento	9	1	2	12
		% del total	36.0%	4.0%	8.0%	48.0%
	MEDIO	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%
	ALTO	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0.0%	8.0%	24.0%	32.0%
Total		Recuento	9	8	8	25
		% del total	36.0%	32.0%	32.0%	100.0%

Fuente: Software SPSS versión 25.0

Figura 9

Gráfico cruzado de la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Confiabilidad



Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 9 y figura 9, la muestra de los 25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., se interpreta que el 36% es de nivel bajo en referencia a la variable procesos aduaneros y la dimensión confiabilidad, a continuación del nivel medio de 32% y finalmente un nivel alto de 32% con respecto a la variable y dimensión.

4.3. ANÁLISIS INFERENCIAL

4.3.1. Contrastación de hipótesis

En tal sentido, para contrarrestar la hipótesis, se utilizó el estadístico de prueba de rango no paramétrico de Spearman con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia basado en los resultados de la prueba estándar 0.05 utilizando el informe de la versión 25 del software IBM SPSS Statistics.

4.3.2. Prueba de la hipótesis general de investigación

Ho: No existe influencia de los procesos aduaneros y la calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

Ha: Existe influencia de los procesos aduaneros y la calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Regla de decisión:

La hipótesis nula es aceptada si el p-valor (sig.) > 0.05

La hipótesis alterna se acepta si el p-valor (sig.) < 0.05

Tabla 10

Resultados de la correlación entre las variables Procesos Aduaneros y Calidad de Servicio

			PROCESOS ADUANEROS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESOS ADUANEROS	Coefficiente de correlación	1.000	,736**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	25	25
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,736**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

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

Fuente: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla 10, que mediante el coeficiente Spearman resultó ($r=0.736$; sig.=0.000), en relación a las variables. Donde se muestra un valor positivo expresado en la correlación de las variables, Procesos aduaneros y Calidad de servicio.

DECISIÓN:

Según el resultado obtenido, se encontró un nivel de significancia inferior al 0.05 y de acuerdo a la regla se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis general de la investigación llámese hipótesis alterna (H_a), por tanto existe influencia positiva.

4.3.3. Prueba de las hipótesis específicas de investigación

Hipótesis específica 1: Procesos aduaneros y Capacidad de respuesta

Ho: No existe influencia de los procesos aduaneros y la capacidad de respuesta de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

Ha: Existe influencia de los procesos aduaneros y la capacidad de respuesta de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

Tabla 11

Resultados de la correlación entre la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Capacidad de Respuesta

			PROCESOS ADUANEROS	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	PROCESOS ADUANEROS	Coefficiente de correlación	1.000	,770**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	25	25
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,770**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

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

Fuente: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla 11, a través del coeficiente de Spearman consiguió ($r=0.770$; $\text{sig.}=0.000$), entre la variable procesos aduaneros y la dimensión capacidad de respuesta, representando un valor positivo en la variable y la dimensión.

DECISIÓN:

De acuerdo al resultado obtenido, se encontró un nivel de significancia inferior al 0.05 y según la regla se procedió a denegar la hipótesis nula (H_0), afirmando la hipótesis específica 1 de la investigación, llámese hipótesis alterna (H_a) por tanto existe influencia positiva.

Hipótesis específica 2: Procesos aduaneros y Seguridad

H_0 : No existe influencia de los procesos aduaneros y la seguridad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

H_a : Existe influencia de los procesos aduaneros y la seguridad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

Tabla 12

Resultados de la correlación entre la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Seguridad

			PROCESOS ADUANEROS	SEGURIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS ADUANEROS	Coeficiente de correlación	1.000	,501*
		Sig. (bilateral)		0.011
	SEGURIDAD	N	25	25
		Coeficiente de correlación	,501*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.011	
		N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados de la tabla 12, a través del coeficiente de Spearman se logró ($r=0.501$; $sig.=0.011$) entre la variable procesos aduaneros y la dimensión seguridad, teniendo un valor positivo entre ambos.

DECISIÓN:

Dado el resultado obtenido, se encontró un nivel de significancia inferior al 0.05 y de acuerdo a la regla se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0), aceptando la hipótesis específica 2 de la investigación, llámese hipótesis alterna (H_a), por tanto existe influencia positiva.

Hipótesis específica 3: Procesos aduaneros y Confiabilidad

H_0 : No existe influencia de los procesos aduaneros y la confiabilidad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

H_a : Existe influencia de los procesos aduaneros y la confiabilidad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

Tabla 13

Resultados de la correlación entre la variable Procesos Aduaneros y la dimensión Confiabilidad

			PROCESOS ADUANEROS	CONFIABILIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS ADUANEROS	Coeficiente de correlación	1.000	,709**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	25	25
	CONFIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,709**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

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

Fuente: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN:

Se muestra en la tabla 13, que a través del coeficiente Spearman resultó ($r=0.709$; $\text{sig.}=0.000$) entre la variable procesos aduaneros y la dimensión confiabilidad, de acuerdo a esto se obtuvo un valor positivo entre ambos resultados.

DECISIÓN:

Mediante el resultado obtenido, se encontró un nivel de significancia inferior al 0.05 y de acuerdo a la regla se procedió a denegar la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis específica 3 de la investigación llámese hipótesis alterna (H_a), por tanto existe influencia positiva.

V. DISCUSIÓN

La investigación “Procesos aduaneros y calidad de servicio en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. En el 2021, se realizó una encuesta a los clientes de la prestigiosa empresa.

Así mismo, se realizó la comparación con los antecedentes de la investigación trabajada, en el cual se estableció que existe una influencia entre las variables estudiadas en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

Hipótesis General:

Con respecto a la hipótesis general, la variable procesos aduaneros presenta una correlación entre la variable calidad de servicio de $r=0.736$ indicando que existe una influencia alta entre ambas, siendo r un valor positivo; llegando a la conclusión que la variable Procesos aduaneros y la variable Calidad de servicio tiene una influencia significativa, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que se muestra en la tabla 10.

Pincay – Morales y Parra-ferie (2020), en su investigación recomendó brindar una buena calidad de servicio porque permite satisfacer las necesidades del mercado. Así mismo fidelizar a los clientes ya que forman una parte importante de la empresa, impulsando el crecimiento de la misma y beneficiando a los ciudadanos con un trabajo estable.

También Fernández (2018) nos comentó que el mejorar los procesos logísticos es una forma que han encontrado las empresas para causar el bienestar a los clientes. Donde nos recomendó que la calidad de servicio se ve reflejado por el comportamiento del empleador y la información que brinde el mismo. Así mismo mencionó que si el cliente se encuentra esta satisfecho tiene a ser futuras negociaciones con la compañía.

De acuerdo con, Kilibarda (2017) en su investigación informó que la eficiencia de los procesos aduaneros se ve reflejado por los trámites documentarios. Para ello es

importante contar con funcionarios capacitados que reconozcan la documentación necesaria para agilizar los trámites. Por otro lado, se recomienda importante incluir otros indicadores de costumbres operaciones tales como indicadores de calidad, indicadores de corrupción, indicadores de tiempo, etc.

Osorio y Pacuruco (2019) se identificó que el tiempo de los procesos administrativos aduaneros es superior al estipulado debido a las diferentes dificultades que presentan las navieras en cada proceso. Se trabajó con la base de datos de las empresas de marítima, por lo que se puede determinar la cantidad de salidas de los contenedores mensualmente. Se recomienda ampliar el estudio donde se considere la opinión de los importadores y los exportadores. No solo quede con agente fidelizado, agente y naviera.

Por otro lado, Huamán (2019) plantea que para mantener la calidad de servicio las empresas necesitan trabajar con personas que sepan llegar de manera fácil a los clientes mediante una comunicación efectiva, siendo empáticas, amables comprensivas y sobre todo que le guste atender a los clientes. Así mismo aplicar beneficios a los clientes fidelizados con promociones o descuentos.

Seguidamente tenemos al autor Ríos (2018) que recomendó contar con la certificación de la OEA porque eleva las expectativas sobre la calidad de servicio ya que le brinda un agregado haciendo la diferencia ante otras agencias de aduanas. Siendo así, al contar con dicha certificación los procesos de trabajo están debidamente establecidos y se distingue la facilitación obtenida ante aduanas.

También Peebe (2018) nos indica que la calidad de servicio cumple un rol fundamental en los procesos operativos, para ello es importante que el cliente brinde la documentación necesaria con la finalidad de agilizar los trámites ante aduanas y retirar la mercancía lo más pronto. Donde también influye que el personal a cargo brinde atención personalizada, puntualidad, compromiso, manejo de las importaciones y exportaciones. Con la finalidad de mantenerlos satisfechos y contentos. Recomienda

realizar auditoria mensuales con los clientes para ver si se cumplió los plazos establecidos, escuchar las sugerencias de mejora si es que tuviera y también para intercambiar la información de documentos originales.

Primera Hipótesis Específica:

La primera hipótesis específica representada en la tabla 11 conformada por la variable Procesos aduaneros y la dimensión Capacidad de respuesta, en el cual se obtuvo el resultado estadístico $r=0.770$ y $sig.=0.000$, concluyendo que entre ambas existe una relación muy significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Interpretándose que existe influencia de los procesos aduaneros y la capacidad de respuesta de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.

A si mismo Angulo (2017), en su investigación mencionó que para tener un buen nivel de calidad de servicio es fundamental que el personal se encuentre completamente capacitado para atender y a la vez resolver las consultas de sus usuarios, lo que recomendó en brindar capacitaciones a los trabajadores para que desarrollen de manera correcta los procedimientos de control aduanero y la capacidad de respuesta sea notable y positiva para reflejar la buena imagen de la empresa, resultando beneficiados los clientes y la propia empresa.

De igual manera Huamán (2019), comentó sobre la importancia de trabajar con personal calificado para dar un servicio con calidad, óptimo y que superen las expectativas del cliente, ya que se requiere de personas que atiendan bien demostrando ser empáticos, amables, comprensivos y con habilidades de capacidad de respuesta durante todo el proceso del servicio, además brindar mejores beneficios a comparación de la competencia con el objetivo de que vuelva a solicitar los servicios de la empresa.

Del mismo modo, Pincay-Morales y Parra-Ferrié (2020), consideraron que los procesos que desarrollan las empresas ya sea de servicios o productos, están involucrados los aspectos de seguridad y confiabilidad que ofrecen, el personal capacitado y motivado,

la capacidad de respuesta ante el cliente, empatía y los proveedores, todo lo mencionado influye en el resultado final percibido por los clientes.

Segunda Hipótesis específica:

La segunda hipótesis específica está determinada por la variable Procesos aduaneros y la dimensión seguridad donde se obtuvo el resultado estadístico $r=0.501$ y $sig=0,011$ concluyendo que existe relación, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Por consiguiente, Huamán (2019) recomendó darle importancia a la seguridad ya que permite brindar mayor fidelización de los consumidores. Además, demostrar ser una empresa de confianza a los clientes, capaz y responsable de manejar y proteger su información personal.

Así mismo, Angulo (2017) plantea que la seguridad es el conocimiento que el empleado le transmite al cliente como la cortesía y confianza. Es por ello que el cliente encarga sus problemas a la organización con la certeza que serán resueltos satisfactoriamente. La seguridad es credibilidad incluyendo integridad que el empleado inspira al cliente.

Pincay-Morales y Parra-Ferrié (2020) mencionaron que es el conocimiento personal y la atención correspondiente que se le otorga al cliente generando confiabilidad en el servicio que ofrece.

También Rio (2018) comentó en su investigación que conforme los años avanzan muchas empresas u organizaciones consideran que la seguridad ha evolucionado, que ya no solo consiste en la seguridad física, sino que se ha vuelto más dinámico buscando fomentar un clima organizacional óptimo.

Tercera Hipótesis específica

La tercera hipótesis específica determinada por la variable Procesos aduaneros y la dimensión Confiabilidad, donde se obtuvo el resultado estadístico $r=0.709$ y $\text{sig.}=0,000$ concluyendo que existe relación significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

Seguidamente tenemos al autor Peebe (2019) quien recomendó, al tener confiabilidad con el cliente, se crean lazos de confianza haciendo que sus compras sean constantes y las negociaciones duraderas. Logrando mantener a los clientes contentos. Es primordial mantener la confiabilidad porque permite la relación entre empresa y cliente.

Pincay-Morales y Parra-Ferrié (2020) comentó en su trabajo de investigación, la importancia de la confiabilidad desarrollando la capacidad de presentar un servicio con calidad cumpliendo con los estándares del cliente.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con las encuestas realizadas a los clientes con influencia procesos aduaneros y calidad de servicio en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. Se llegó a la conclusión que por medio de los resultados obtenidos se comprobó que existe relación entre las variables. Es por ello que si mejoramos nuestros procesos aduaneros lograremos mantener la calidad de servicio.
2. Finalmente, entre la variable procesos aduaneros y la dimensión capacidad de respuesta, se determinó que existe una influencia significativa entre ambas, ya que si tenemos un buen proceso aduanero se tendrá como resultado la buena calidad de respuesta en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.
3. Se concluyó, que existe influencia de los procesos aduaneros y la seguridad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021, pero a la vez se impulsa a seguir mejorando ya que se obtuvo un resultado de $r = 0.501$ donde se evidencia una influencia positiva intermedia.
4. Se determinó, que existe influencia de los procesos aduaneros y la confiabilidad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021. Conforme a los resultados el coeficiente de correlación Rho de Spearman se mostró $r = 0.709$ donde se evidencia una influencia positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. seguir mejorando la calidad de servicios con sus clientes para diferenciarse de la competencia logrando la fidelización y ser recomendados. Además, en la actualidad los clientes prefieren atención personalizada que sea capaz de satisfacer sus necesidades.
2. Con respecto a la variable procesos aduaneros y la dimensión capacidad de respuesta se recomienda que apenas el cliente tenga dudas se debe llamarlo de manera inmediata, con la respuesta correcta brindar la información y solución. Así mismo apuntar las preguntas o dudas más frecuentes a manera de estar preparados.
3. En referencia a la variable procesos aduaneros y la dimensión seguridad, aportamos que para mejorar en este aspecto es necesario que la empresa cuente con personal altamente calificado que tenga conocimiento. Además, sepan sobre las funciones que realiza para que resuelva las consultas y realice todo el proceso correctamente. Por ello se recomienda brindar capacitaciones a los trabajadores, para luego evaluarlos por su desempeño.
4. En relación a la variable procesos aduaneros y la dimensión confiabilidad, se recomienda que todo el personal realice sus labores con precisión y demuestre que le gusta su trabajo, con la finalidad de crear una buena relación con el cliente, por ser el primer contacto que tiene el cliente con el personal de atención.

REFERENCIAS

- Agencias Ransa. (2021). *Regímenes aduaneros*.
https://www.agenciasransa.net/agenciasransa.net/es/contenido.php?15/informacion_interes/regimenes_aduaneros_3.html#:~:text=Son%20los%20procedimientos%20a%20los,y%20requerimientos%20de%20nuestros%20comitentes
- Angulo La Motta, R. W. (2017). *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/5256>
- Apac Llano, D. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de clientes en el supermercado plaza vea - Huánuco 2018*. [Tesis de Grado, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1589>
- Arellano Torres, J. A. (2019). *Mejora del proceso de gestión de calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de aduanas de Lima* [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola].
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8925>
- Arias-Gomez, J., Villasís-Keever, M. A. y Miranda Novales, M.G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), pp. 201 – 206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Armestar Urbina, G. C. y Vargas Machuca Fernández, P. B. (2008). *Análisis y diseño de sistema de gestión de operaciones aduaneras para una agencia de aduanas* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/1047>

Arvis, J., Ojala, L., Wiederer, C., Shepherd, B., Raj, A., Dairabayeva, K. y Kiiski, T. (2018). *Connecting to Compete 2018 Trade Logistics in the Global Economy: The Logistics Performance Index and Its Indicators*. The World Bank Group. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29971/LPI2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). Pearson.

Coll, P. (2015). *Manual de gestión aduanera. Normativas del comercio internacional y modelos de integración económica*. Marge Books.

Coronel Sánchez, J., Basantes Avalos, R. y Vinueza Jara, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(7), 9. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>

Cortez Suarez, L., Escudero Sánchez, C. y Cajas Palacios, M. (2018). Introducción a la investigación científica. En K. Lozano Zambrano (Ed.), *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (pp. 12-25). Editorial UTMACH.

Coyle, J.J., Gibson, B.J., Langley, C.J. y Novack, R.A. (2017). *Supply Chain Management A Logistics Perspective*. (10ª ed.). Cengage Learning.

Duran, S. E., Crissien Orellano, J. E., Virviescas Peña, J. y García, J. E. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajos en empresas constructoras del Caribe colombiano. *Revistas Espacios*, 38(13), 24. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p24.pdf>

El Economista América. (28 de enero de 2020). *Estos son los cambios a la Ley General de Aduanas*. <https://www.economistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/10325259/01/20/Estos-son-los-cambios-a-la-Ley-General-de-Aduanas.html>

- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>
- Fernandes, D. W., Moori, R. G. y Filho, V. A. V. (2018). Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction. *Revista de Gestão*, 25(4), 358-372.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/REG-01-2018-0015/full/pdf?title=logistic-service-quality-as-a-mediator-between-logistics-capabilities-and-customer-satisfaction>
- Hernández Atehortúa, W. D. (2017). *Pequeños procesos que pueden hacer más Grande su compañía* [Tesis de Pregrado, Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia]. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/265>
- Hernández López, R. (2012). *Gestión Aduanera Básica*. Formación Alcalá SL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Editorial McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Huamán Marín, G. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes de la empresa telefónica del Perú S.A.A sede Tarapoto 2019* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión].
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2293>
- Kankam-Kwarteng, C., Acheampong, S. y Amoateng, F. (2016). Service Quality and Customers' Willingness to Pay for Vehicle Repairs and Maintenance Services.

Journal of Scientific Research & Reports, 10(5), 1-11.
<https://doi.org/10.9734/JSRR/2016/24918>

Kilibarda, M., Andrejic, M. y Popovic, V. (25-27 de mayo de 2017). *Efficiency of logistics processes in customs procedures* [Resumen de conferencia]. Tercera conferencia Internacional de Logística, Belgrado, Serbia.
https://www.researchgate.net/publication/317821875_Efficiency_of_logistics_processes_in_customs_procedures

Llanos, N. y Mejía Rivera, C. A. (2011). *Caracterización de los procesos y procedimientos de importación en los terminales marítimos de Buenaventura* [Tesis de Grado, Universidad Icesi].
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67652/1/caracterizacion_procesos_procedimientos.pdf

Llosa, D. (Semestre 2007-II). *Facilitación del Comercio en Procedimientos Aduaneros: Medición e Importancia en las Negociaciones Comerciales Internacionales* [Resumen de seminario]. Seminario de Investigación Económica, Lima, Perú.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/23E242160B93AC3705257545007B4D99/\\$FILE/facilitacion_comercio_procedimientos_aduaneros.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/23E242160B93AC3705257545007B4D99/$FILE/facilitacion_comercio_procedimientos_aduaneros.pdf)

Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E. y Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40).
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>

Morocho Revollo, T. C. y Burgos Chávez, S. V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39.
<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ª ed.) Ediciones de la U.
- Osorio Mejía, A. D. y Pacurucu Regalado V. C. (2019). *Estudio de la relación entre los procesos administrativos aduaneros y su impacto en la eficiencia operativa de las navieras de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12657>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Peebe Fonseca, C. R. (2019). *Como influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la Agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43252>
- Pincay-Morales, Y. M. y Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Plaza Guzmán, J. J., Uriguen Aguirre, P. A. y Bejarano Copo, H. F. (2017). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. *Revista Arjé*, 11(21), 352-357. <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj21/art24.pdf>
- Quero Virla, M., (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), pp. 248 – 252. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>

- Rios Chappell, J. A. (2018). *Certificación OEA y calidad del servicio en la agencia de aduana Transoceanic S.A., Callao – 2018* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31055>
- Rivera Merino, M. L. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate business y estrategias para su mejora*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rogel Villacis, J. L. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memorialia*, 15(15), 142-155. <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rmemorialia/article/view/777>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruiz, C. y Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sáez López, J. M. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Universidad Nacional de Educación a distancia. <https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&pg=PT68&dq=diferencia+entre+tecnica+e+instrumento+en+investigaciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0iaOasvjiAhVKqlkKHVyoAZwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=diferencia%20entre%20tecnica%20e%20instrumento%20en%20investigaciones&f=true>
- Salazar Yépez, W. y Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Santos Sánchez, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. [Tesis de Licenciatura, Benemérita - Universidad Autónoma de Puebla]. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSánchez.pdf>

Solíz Plata, D. J. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. Editorial Palibrio. https://books.google.com.pe/books?id=QGCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Viñéz, A. (04 de diciembre de 2018). Los diez errores más comunes a la hora de exportar e importar. *El país*. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/12/04/legal/1543911168_581929.html

Villasís-Keever, M. A., Márquez-Gonzales, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G. y Escamila-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

Yang, S., Liu, J., Wang, K. y Miao, Y. (2016). An uncertain QFD approach for the strategic management of logistics services. *Mathematical Problems in Engineering*, 2016, 1-10. <https://doi.org/10.1155/2016/1486189>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Tabla 14

Matriz de consistencia de la tesis

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: Procesos aduaneros y la calidad de servicio en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021						
Autores: Aguilar Zapata, Rosa Lucero; Patazca Valverde, Vanessa Giannina						
Problema	Objetivos	Variables, dimensiones e indicadores				
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera los procesos aduaneros influyen en la calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿De qué manera los procesos aduaneros influyen en la capacidad de respuesta de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿De qué manera los procesos aduaneros influyen en la seguridad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿De qué manera los procesos aduaneros influyen en la confiabilidad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar los procesos aduaneros y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar los procesos aduaneros y su influencia en la capacidad de respuesta de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar los procesos aduaneros y su influencia en la seguridad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar los procesos aduaneros y su influencia en la confiabilidad de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. en el 2021.</p>	Variable 1: Procesos aduaneros				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Sujetos de estudio	Empresa
		Cotización de orden de servicio	Información de mercancía	1, 2	CLIENTES	PANGEA OPERADOR LOGISTICO S.A.C.
			Restricciones y prohibiciones	3, 4		
		Creación de orden de mercancía	Revisión documentaria	5, 6		
			Conformidad o rechazo de documentación	7, 8		
		Valoración de mercancía	Método de valoración	9, 10		
			Valor en aduanas	11, 12		
		Variable 2: Calidad de servicio				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Sujetos de estudio	Empresa
		Capacidad de respuesta	Tiempo	13, 14	CLIENTES	PANGEA OPERADOR LOGISTICO S.A.C.
			Comunicación	15, 16		
Seguridad	Personal capacitado	17, 18				
	Conocimiento	19, 20				
Confiabilidad	Responsabilidad	21, 22				
	Eficiencia	23, 24				

Tipo y diseño de investigación	Sujetos de estudio	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica, Cuantitativa</p> <p>Alcance: Explicativa</p> <p>Diseño: No experimental - Transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>25 clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.</p>	<p>Variable 1: Procesos aduaneros Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Monitoreo: Procesos aduaneros Ámbito de Aplicación: Pangea Operador Logístico S.A.C.</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Monitoreo: Calidad de servicio Ámbito de Aplicación: Pangea Operador Logístico S.A.C.</p>	<p>DESCRIPTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Tablas cruzadas <p>INFERENCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rho Spearman - Alfa de Cronbach - Spss

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 15

Operacionalización de la variable 1: Procesos aduaneros

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Procesos aduaneros	(...) se lo conceptualiza como un conjunto secuencial, repetitivo y ordenado, bajo ciertas condiciones, de actividades de la operativa aduanera en las que intervienen funcionarios y operadores de comercio exterior, tecnología adecuada, materiales, equipamiento, organizadas coherentemente para brindar un servicio ejerciendo control, de forma tal que satisfaga los requerimientos del usuario. (Llanos y Mejía, 2011)	El conjunto de procesos permite un orden adecuado para completar actividades operativas que forman parte del servicio. Para su medición se utilizará un cuestionario permitiendo analizar las dimensiones aplicadas.	Cotización de orden de servicio	Información de mercancía	1, 2	Escala de Likert Ordinal
				Restricciones y prohibiciones	3, 4	
			Creación de orden de servicio	Revisión documentaria	5, 6	
				Conformidad o rechazo de documentación	7, 8	
			Valoración de mercancía	Método de valoración	9, 10	
				Valor en aduanas	11, 12	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	La calidad de servicio a todos los elementos sobresalientes que la empresa incluirá constantemente en los productos así como también en los servicios, comprendiendo las expectativas y necesidades del cliente. (Morocho y Burgos, 2018, p.24)	Las mejores estrategias aplicadas se reflejarán en la calidad de servicio. Para su medición se utilizará un cuestionario permitiendo analizar las dimensiones aplicadas.	Capacidad de respuesta	Tiempo	13, 14	Escala de Likert Ordinal
				Comunicación	15, 16	
			Seguridad	Personal capacitado	17, 18	
				Conocimiento	19, 20	
			Confiabilidad	Responsabilidad	21, 22	
				Eficiencia	23, 24	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Señor(a), solicito su colaboración para el presente cuestionario el cual es de carácter anónimo, tiene como finalidad recolectar información que permitirá realizar una investigación de carácter universitario el cual trata el siguiente tema: PROCESOS ADUANEROS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA PANGEA OPERADOR LOGÍSTICO S.A.C. EN EL 2021

Para lo cual se le pide mayor honestidad en sus respuestas.

DATOS GENERALES:

Edad: 18 A +

Sexo: MIXTO

Ocupación: CLIENTES

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

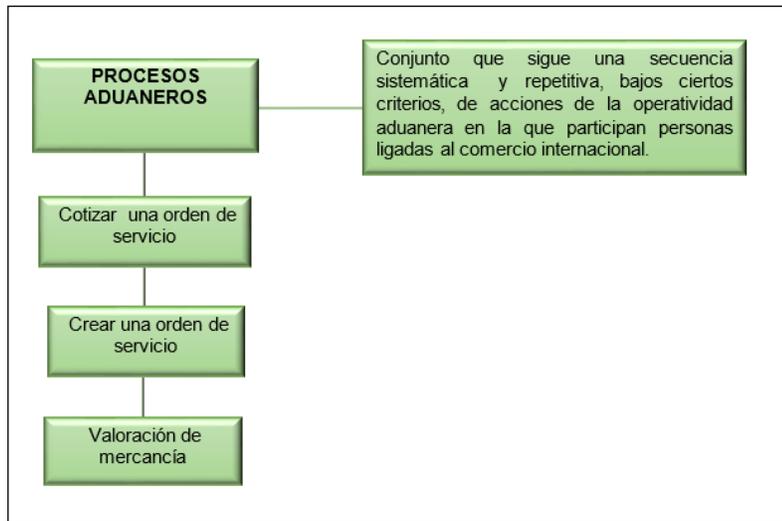
N°	ITEM	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: PROCESOS ADUANEROS						
1	Al solicitar una cotización de orden de servicio, usted logra entender la información recibida					
2	Usted adquiere fácilmente los datos para la cotización de orden de servicio.					
3	Al realizar una cotización, la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., logra identificar rápidamente si su mercancía tiene restricciones o prohibiciones					
4	Lo orientan sobre los permisos correspondientes que influyen en la cotización de mercancías que tienen restricciones y prohibiciones en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
5	Solicitan con anticipación la revisión documentaria en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					

6	La revisión documentaria es rápida en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
7	Comunican sobre conformidad o rechazo de documentación en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
8	Insisten para lograr la conformidad y evitar los rechazos documentarios en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
9	Determinan un método de valoración adecuado ante aduanas en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
10	Considera que la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C puede mejorar el método de valoración					
11	Aplican el valor en aduanas con eficiencia para calcular los tributos en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
12	Le explican los montos del valor en aduanas en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
Variable 2 : CALIDAD DE SERVICIO						
13	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. cumple con el tiempo pactado en la entrega de la mercancía.					
14	Los trabajadores de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. responden a tiempo los correos electrónicos.					
15	Los trabajadores presentan comunicación efectiva cuando tiene ciertas preguntas o dudas.					
16	Los trabajadores de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. comunican el status de su carga de manera adecuada.					
17	La empresa cuenta con personal calificado que cumpla con las gestiones del servicio contratado.					
18	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. le transmite seguridad con el desempeño de su personal calificado.					
19	La empresa tiene los conocimientos correspondientes en comercio exterior.					
20	Los trabajadores muestran conocimiento y resultados óptimos en su labor.					
21	Siente confianza y responsabilidad para contratar los servicios de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
22	La responsabilidad es uno de los aspectos que sobresalen de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					
23	Considera que los trabajadores atienden con eficiencia durante el servicio.					
24	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. desarrolla eficientemente sus funciones operativas.					

Anexo 04: Organizadores Gráficos

Figura 10

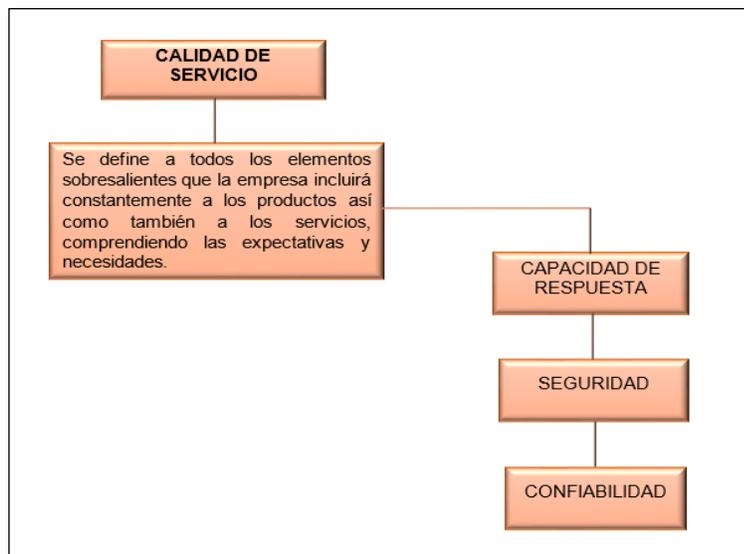
Mapa conceptual de procesos aduaneros



Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Mapa conceptual de la calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia

Anexo 05: Validación de Expertos

Para evaluar el instrumento deberá considerar los siguientes criterios:

A= Adecuado

MA= Muy Adecuado

D= Deficiente

MD= Muy deficiente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Procesos Aduaneros

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: COTIZACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO													
1	Al solicitar una cotización de orden de servicio, usted logra entender la información recibida				X				X					X
2	Usted adquiere fácilmente los datos para la cotización de orden de servicio.				X				X					X
3	Al realizar una cotización, la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., logra identificar rápidamente si su mercancía tiene restricciones o prohibiciones				X				X					X
4	Lo orientan sobre los permisos correspondientes que influyen en la cotización de mercancías que tienen restricciones y prohibiciones en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: CREACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO													
5	Solicitan con anticipación la revisión documentaria en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.				X				X					X
6	La revisión documentaria es rápida en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.				X				X					X
7	Comunican sobre conformidad o rechazo de documentación en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.				X				X					X
8	Insisten para lograr la conformidad y evitar los rechazos documentarios en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.				X				X					X
	DIMENSIÓN 3: VALORACIÓN DE MERCANCÍA													
9	Determinan un método de valoración adecuado ante aduanas en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.				X				X					X

10	Considera que la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C puede mejorar el método de valoración					X						X						X
11	Aplican el valor en aduanas con eficiencia para calcular los tributos en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					X						X						X
12	Le explican los montos del valor en aduanas en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.					X						X						X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yllescas Rodríguez, Patricia Maribel DNI: 07266567

Especialidad del validador: Metodóloga

05 de Octubre del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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.
Metodóloga

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	U	A	M	M	U	A	M	M	U	A	M	
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
13	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. cumple con el tiempo pactado en la entrega de la mercancía.				X				X				X	
14	Los trabajadores de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. responden a tiempo los correos electrónicos.				X				X				X	
15	Los trabajadores presentan comunicación efectiva cuando tiene ciertas preguntas o dudas.				X				X				X	
16	Los trabajadores de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. comunican el status de su carga de manera adecuada.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD													
17	La empresa cuenta con personal calificado que cumpla con las gestiones del servicio contratado.				X				X				X	
18	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. le transmite seguridad con el desempeño de su personal calificado.				X				X				X	
19	La empresa tiene los conocimientos correspondientes en comercio exterior.				X				X				X	
20	Los trabajadores muestran conocimiento y resultados óptimos en su labor.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 6: CONFIABILIDAD													
21	Siente confianza y responsabilidad para contratar los servicios de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.				X				X				X	
22	La responsabilidad es uno de los aspectos que sobresalen de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.				X				X				X	
23	Considera que los trabajadores atienden con eficiencia durante el servicio.				X				X				X	
24	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. desarrolla eficientemente sus funciones operativas.				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yllescas Rodríguez, Patricia Maribel **DNI:** 07266567

Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

05 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.
Metodóloga

Para evaluar el instrumento deberá considerar los siguientes criterios:

A= Adecuado
 MA= Muy Adecuado
 D= Deficiente
 MD= Muy deficiente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Procesos Aduaneros

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	DIMENSION 1: COTIZACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO													
1	Al solicitar una cotización de orden de servicio, usted logra entender la información recibida			X				X				X		
2	Usted adquiere fácilmente los datos para la cotización de orden de servicio.			X				X				X		
3	Al realizar una cotización, la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., logra identificar rápidamente si su mercancía tiene restricciones o prohibiciones			X				X				X		
4	Lo orientan sobre los permisos correspondientes que influyen en la cotización de mercancías que tienen restricciones y prohibiciones en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: CREACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO													
5	Solicitan con anticipación la revisión documentaria en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
6	La revisión documentaria es rápida en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
7	Comunican sobre conformidad o rechazo de documentación en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
8	Insisten para lograr la conformidad y evitar los rechazos documentarios en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M U	U	A	M A	M U	U	A	M A	M U	U	A	M A	
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
13	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. cumple con el tiempo pactado en la entrega de la mercancía.				x				x				x	
14	Los trabajadores de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. responden a tiempo los correos electrónicos.				x				x				x	
15	Los trabajadores presentan comunicación efectiva cuando tiene ciertas preguntas o dudas.			x				x					x	
16	Los trabajadores de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. comunican el status de su carga de manera adecuada.				x				x				x	
	DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD													
17	La empresa cuenta con personal calificado que cumpla con las gestiones del servicio contratado.			x				x					x	
18	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. le transmite seguridad con el desempeño de su personal calificado.			x				x					x	
19	La empresa tiene los conocimientos correspondientes en comercio exterior.			x				x					x	
20	Los trabajadores muestran conocimiento y resultados óptimos en su labor.			x				x					x	
	DIMENSIÓN 6: CONFIABILIDAD													
21	Siente confianza y responsabilidad para contratar los servicios de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			x				x					x	
22	La responsabilidad es uno de los aspectos que sobresalen de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			x				x					x	
23	Considera que los trabajadores atienden con eficiencia durante el servicio.			x				x					x	
24	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. desarrolla eficientemente sus funciones operativas.			x				x					x	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Macha Huamán Roberto..... DNI: 07500952.....

Especialidad del validador: Comercio Internacional y Aduanas.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

15 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Para evaluar el instrumento deberá considerar los siguientes criterios:

A= Adecuado

MA= Muy Adecuado

D= Deficiente

MD= Muy deficiente

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Procesos Aduaneros

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^a				Relevancia ^a				Claridad ^a				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSION 1: COTIZACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO													
1	Al solicitar una cotización de orden de servicio, usted logra entender la información recibida				X				X				X	
2	Usted adquiere fácilmente los datos para la cotización de orden de servicio.			X				X				X		
3	Al realizar una cotización, la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C., logra identificar rápidamente si su mercancía tiene restricciones o prohibiciones			X				X				X		
4	Lo orientan sobre los permisos correspondientes que influyen en la cotización de mercancías que tienen restricciones y prohibiciones en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
	DIMENSION 2: CREACION DE ORDEN DE SERVICIO													
5	Solicitan con anticipación la revisión documentaria en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
6	La revisión documentaria es rápida en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
7	Comunican sobre conformidad o rechazo de documentación en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
8	Insisten para lograr la conformidad y evitar los rechazos documentarios en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		

DIMENSION 3: VALORACION DE MERCANCIA															
9	Determinan un método de valoración adecuado ante aduanas en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X						X	
10	Considera que la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C puede mejorar el método de valoración			X				X						X	
11	Aplican el valor en aduanas con eficiencia para calcular los tributos en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X						X	
12	Le explican los montos del valor en aduanas en la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X						X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Morán Santamaría Rogger Orlando** **DNI: 44546517**

Especialidad del validador: **Negocios Internacionales**

15 de octubre del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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.
Negocios Internacionales

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ²				Sugerencias
		M	U	A	M	M	U	A	M	M	U	A	M	
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
13	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. cumple con el tiempo pactado en la entrega de la mercancía.				X				X				X	
14	Los trabajadores de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. responden a tiempo los correos electrónicos.			X				X				X		
15	Los trabajadores presentan comunicación efectiva cuando tiene ciertas preguntas o dudas.			X				X				X		
16	Los trabajadores de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. comunican el status de su carga de manera adecuada.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD													
17	La empresa cuenta con personal calificado que cumpla con las gestiones del servicio contratado.			X				X				X		
18	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. le transmite seguridad con el desempeño de su personal calificado.			X				X				X		
19	La empresa tiene los conocimientos correspondientes en comercio exterior.			X				X				X		
20	Los trabajadores muestran conocimiento y resultados óptimos en su labor.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 6: CONFIABILIDAD													
21	Siente confianza y responsabilidad para contratar los servicios de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
22	La responsabilidad es uno de los aspectos que sobresalen de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.			X				X				X		
23	Considera que los trabajadores atienden con eficiencia durante el servicio.			X				X				X		
24	La empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. desarrolla eficientemente sus funciones operativas.			X				X				X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Morán Santamaría Rogger Orlando

DNI: 44546517

Especialidad del validador: **Negocios internacionales**

15 de octubre del 2021



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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.
Negocios Internacionales

Anexo 06: Base de datos

Nº	PROCESOS ADUANEROS												CALIDAD DE SERVICIO											
	Cotización de orden de servicio				Creación de orden de servicio				Valoración de mercancía				Capacidad de respuesta				Seguridad				Confiabilidad			
	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18	Items19	Items20	Items21	Items22	Items23	Items24
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
6	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
7	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
13	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
16	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
17	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
19	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
24	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 07: Constancia de confiabilidad

Las pruebas de confiabilidad se realizaron a través del software estadístico SPSS versión 25.0, siendo sus medidas los siguientes valores:

0.90 – 1.00 Muy satisfactoria

0.80 – 0.89 Adecuada

0.70 – 0.79 Moderada

0.60 – 0.69 Baja

< 0.50 El instrumento no se acepta, no pasa la prueba de fiabilidad

Alfa de Cronbrach de la variable Procesos aduaneros

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	25	100.0

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

Nota: Software SPSS versión 25.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.891	12

Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN: La variable procesos aduaneros consta de 12 preguntas del cuestionario elaborado, del cual se obtuvo un valor de alfa de Cronbach 0.891, a través del software estadístico SPSS versión 25.0 calificando como adecuado, pasando la prueba de fiabilidad.

Alfa de Cronbrach de la variable Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	25	100.0

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

Nota: Software SPSS versión 25.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.948	12

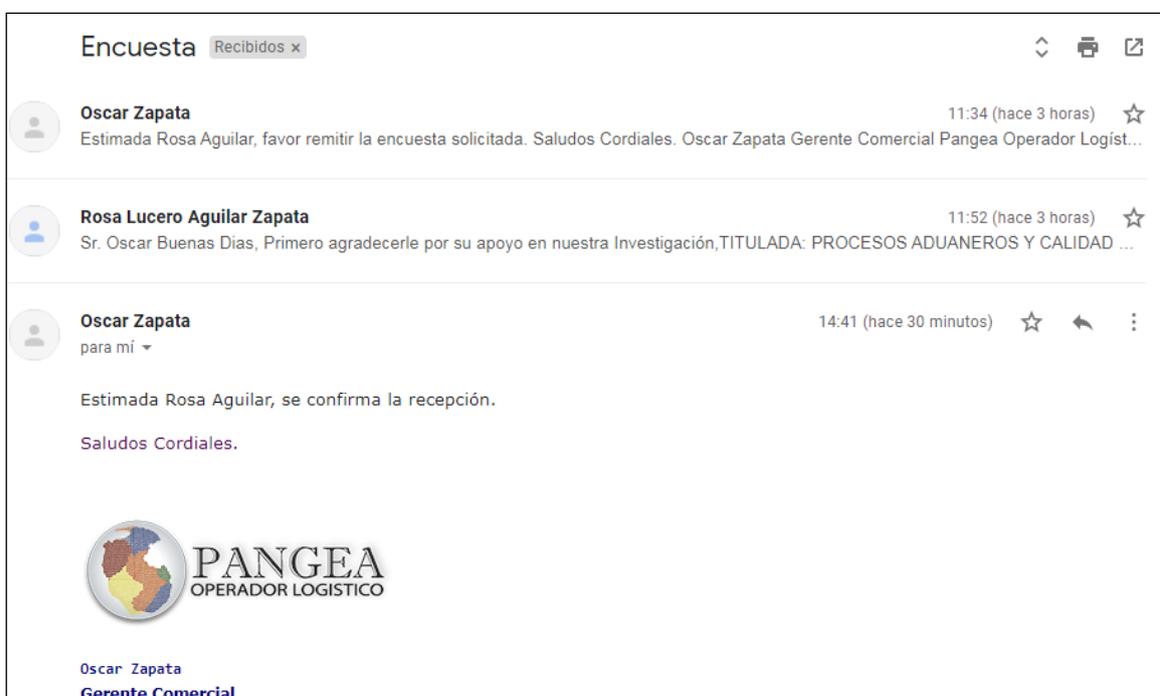
Nota: Software SPSS versión 25.0

INTERPRETACIÓN: La variable calidad de servicio consta de 12 preguntas del cuestionario, se obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0.948 mediante el software estadístico SPSS versión 25.0, el cual calificó como satisfactoria pasando la prueba de fiabilidad.

Anexo 08: Evidencias



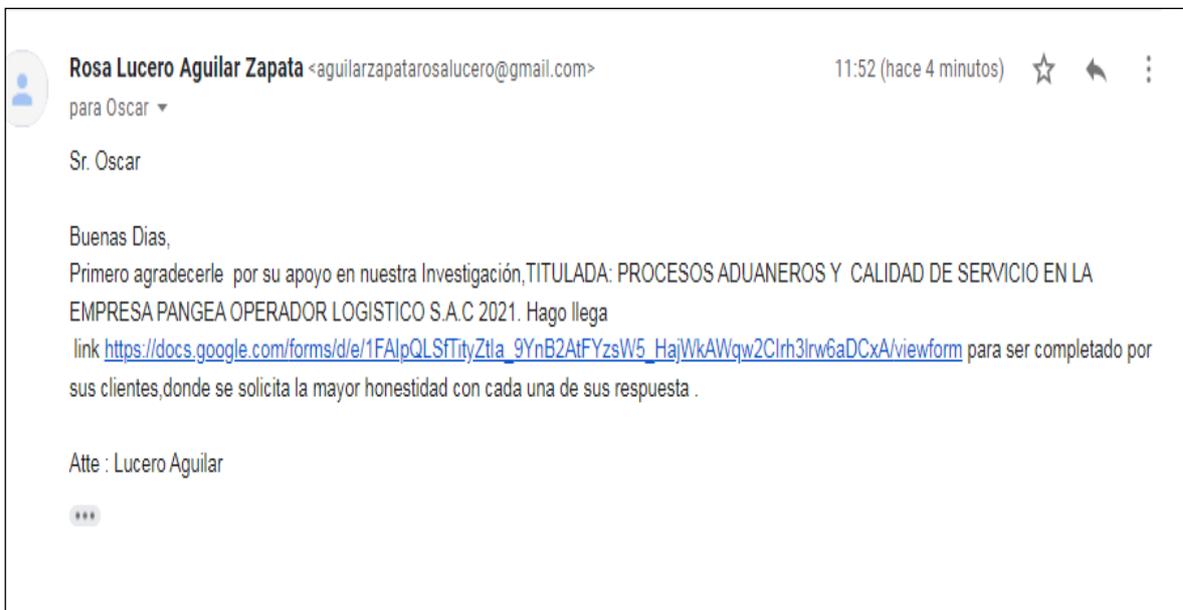
Nota: Respuesta de autorización del Gerente Comercial de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.



Nota: Comunicación a través de correos electrónicos con el Gerente Comercial de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.



Nota: Correo electrónico del Gerente Comercial de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C. aprobando el envío de la encuesta



Nota: Correo electrónico enviando la encuesta para los clientes de la empresa Pangea Operador Logístico S.A.C.

Anexo 09: Turnitin

The screenshot shows a Turnitin originality report for a document titled "Aguilar y patazca". The report is displayed in a browser window with the address bar showing the file path: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Aguilar%20y%20patazca.pdf. The report includes a summary of similarity percentages and a list of primary sources.

Aguilar y patazca
INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	18%	1%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%