



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE
IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN LA MEJORA
DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS
EMPRESAS DE ADUANAS DE LA PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2019**

**PRESENTADO POR
JEAN FRANCOIS RENE MEGO VELA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE
IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN LA MEJORA DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE ADUANAS
DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2019**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR
MEGO VELA JEAN FRANCOIS RENE**

**LIMA – PERÙ
2021**

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE
IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN LA MEJORA DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE ADUANAS
DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2019**

DEDICATORIA

A Dios: Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Josefa Vela: Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Mario Mego: Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi esposa Francisca Diaz y mi Hijo Dylan Mego: por su amor y comprensión que me apoyaron para poder llegar hasta obtener mi título profesional.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Les doy gracias a mis padres Mario y Josefa, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Le doy gracias a mi familia esposa Francisca y Dylan hijo por su amor y comprensión durante este largo trayecto de mi vida para obtener mi título profesional.

ÍNDICE

CARATULA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema Principal	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo General:.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación de la Investigación	5
1.5 Limitaciones.....	6
1.6 Viabilidad del estudio.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1. Antecedentes Nacionales	7
2.1.2 Antecedentes Internacionales	10
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1 Influencia de la Gestión por procesos de Importaciones y Exportaciones – Variable Independiente	12
2.2.2 Mejora en la calidad de los servicios – Variable Dependiente.....	18
2.3 Términos Técnicos.....	23
2.4. Formulación de Hipótesis	30

2.4.1. Hipótesis Principal	30
2.4.2. Hipótesis Secundarias	30
2.5 Operacionalización de variables	31
2.5.1 Variable Independiente.....	31
2.5.2 Variable Dependiente	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	33
3.1 Diseño Metodológica	33
3.1.1 Tipo de investigación.....	33
3.2. Población y muestra	33
3.2.1. Población.....	33
3.2.2 Muestra	34
3.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	36
3.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	36
3.4 Aspectos Éticos	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
4.1 Resultados de la Encuesta	37
4.2. Análisis de Fiabilidad	50
CAPÍTULO III: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.1 Discusión	53
5.2. Conclusiones	54
5.3 Recomendaciones	55
FUENTES DE INFORMACIÓN	57
ANEXOS	60
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	61
Anexo 2. Encuesta	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Conceptos Básicos del Proceso de Dirección.....	17
Tabla 2.	Distribución de la Población.....	34
Tabla 3.	Distribución de la Muestra.....	35
Tabla 4.	¿En su opinión en qué tiempo se brinda el trabajo operativo a los clientes?	39
Tabla 5.	¿De qué manera una empresa de aduanas gestiona para facilitar el mercado internacional de bienes y servicios?	40
Tabla 6.	¿Quién es el encargado o responsable de tomar decisiones para brindar la mejor información al cliente sobre cualquier transacción?.....	41
Tabla 7.	¿Las autorizaciones que se requieren para enviar o recibir una mercancía, quien lo debe direccionar?.....	42
Tabla 8.	¿Usted cree que la simplificación administrativa ayuda a la eficiencia del servicio al cliente en las empresas de aduanas?	43
Tabla 9.	¿En su opinión los usuarios sienten satisfacción en confiar los servicios de las empresas de aduanas?	44
Tabla 10.	¿El personal que labora en una empresa de aduanas son personas que están capacitados para producir y hacer crecer la empresa?	45
Tabla 11.	¿Usted cree que la calidad del servicio ha mejorado últimamente en las agencias de aduanas?	46
Tabla 12.	¿En qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?.....	48
Tabla 13.	Resumen de procesamiento	50
Tabla 14.	Estadísticas de fiabilidad.....	50
Tabla 15.	Estadísticas de total de elemento	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa de procesos.....	18
Figura 2.	¿En su opinión en qué tiempo se brinda el trabajo operativo a los clientes?	39
Figura 3.	¿De qué manera una empresa de aduanas gestiona para facilitar el mercado internacional de bienes y servicios?40	
Figura 4.	¿Quién es el encargado o responsable de tomar decisiones para brindar las informaciones sobre cualquier transacción?	41
Figura 5.	¿Las autorizaciones que requiere para enviar o recibir una mercancía quien lo debe direccionar?.....	42
Figura 6.	¿Usted cree que la simplificación administrativa ayuda a la eficiencia del servicio al cliente en las empresas de aduanas?.....	43
Figura 7.	¿En su opinión los usuarios sienten satisfacción en confiar los servicios de las empresas de aduanas?	44
Figura 8.	¿El personal que labora en una empresa de aduanas son personas que están capacitados para producir y hacer crecer la empresa?.....	45
Figura 9.	¿Usted cree que la calidad del servicio ha mejorado últimamente en las agencias de aduanas?.....	46
Figura 10.	¿En qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?	48

RESUMEN

La investigación denominada “Influencia de la Gestión por Procesos de Importaciones y Exportaciones en la Mejora de la Calidad de los Servicios en las Empresas de Aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, Año 2019”, es de gran relevancia porque viene incidiendo en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao al brindar una buena gestión en la conservación, traslado y direccionando las mercancías y/o cargas de los usuarios que constantemente realizan operaciones a nivel nacional e internacional demostrando así la eficacia y eficiencia en los servicios que prestan.

Por tales consideraciones se llegó a plantear el problema de la investigación ¿En qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?, por consiguiente, las conclusiones señalan que tales procesos van a influir significativamente en la mejora de la calidad de los servicios que brindan las empresas de aduanas.

Conforme a los propósitos y objetivos del trabajo de investigación se centrará en el nivel descriptivo y cuantitativo con el único propósito de mejorar la calidad de los servicios que brindan a los usuarios cada uno de las empresas de aduanas.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Importación, Exportación, Calidad.

ABSTRACT

The investigation called "Influence of the Management by Process of Imports and Exports in the Improvement of the Quality of the Services in the Customs Companies of the Constitutional Province of Callao, year 2019", is of great relevance because it has been influencing the improvement of the quality of the services in the customs companies of the Constitutional Province of Callao by providing good management in the conservation, transfer and directing of the merchandise and / or loads of the users who constantly carry out operations at national and international level, thus demonstrating the effectiveness and efficiency in the services they provide.

Due to these considerations, the research problem was raised to what extent does the management by import and export processes affect the improvement of the quality of services in the customs companies of the Constitutional Province of Callao, year 2019? Consequently, the hypothesis indicated that such processes will significantly influence the improvement of the quality of services provided by customs companies.

In accordance with the purposes and objectives of the research work, it will focus on the descriptive and quantitative level with the sole purpose of improving the quality of the services provided to users by each of the customs companies.

Key words: Management, Processes, Import, Export, Quality.

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional trata de demostrar la influencia de la gestión por procesos de importaciones y exportaciones en la mejora de la calidad de los servicios que brindan las empresas de aduanas a sus clientes como; agentes de aduanas como también ofrecer ventajas competitivas como solidez financiera, honestidad, puntualidad y comunicación. Asimismo, se pudo comprobar que los procesos operativos de importaciones y exportaciones inciden en la eficiencia de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao de una manera óptima ya que las actividades operativas lo realizan en forma eficaz demostrando a sus clientes o usuarios la rapidez y eficiencia con que brindan sus servicios.

Del mismo modo la toma de decisiones en las importaciones y exportaciones es de mucha importancia en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, toda vez que la persona responsable de tomar decisiones y brindar informaciones de una manera inmediata a los clientes y/o usuarios del estado en que se encuentra sus cargas o mercancías es del despachador y lo ejecuta de una forma muy cordial y buen trato.

Se trabajó con un diseño de tipo descriptivo y cuantitativo y para la operacionalización de las variables se recurrió a una encuesta, a la observación, al análisis documental, habiéndose estructurado la investigación en cinco capítulos:

En el Capítulo I: Planteamiento del Problema, se utilizó la metodología de la investigación científica, utilizada desde la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación, limitaciones del estudio, viabilidad e importancia de la investigación.

En el capítulo II: Marco Teórico, se trató los antecedentes de la investigación,

bases teóricas, variables de estudio, definiciones conceptuales, hipótesis y operacionalización de las variables.

El capítulo III, está referido a la metodología del trabajo de investigación, nivel de estudio, población, muestra, técnicas de recolección de datos que fue hecha en base a las encuestas, técnicas para el procesamiento de la información y aspectos éticos.

El capítulo IV, se incluyen los resultados de las encuestas, procesamiento de la información recibida, los gráficos el análisis de las encuestas recibidas y el análisis de fiabilidad.

El capítulo V, se presenta la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el desarrollo de los objetivos específicos investigados.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Es posible argumentar que la gestión por procesos de importaciones y exportaciones, para brindar calidad de servicios aduaneros son temas de mayor relevancia en las empresas del Callao. Podría sostenerse, que las aduanas no deciden las políticas a llevar a cabo en las empresas que brindan servicios aduaneros. Las agencias de aduanas no tienen voz en la fijación de las tasas arancelarias ni en la definición de las mercancías que deberían estar sujetas a cuotas u otras restricciones como: presentación, seguimiento y asesoramiento de la carga, intervenciones ante empresas (SUNAT, SENASA, SIN, etc.), despachos de importación/exportación aérea y marítima. El papel de las aduanas consiste en aplicar las decisiones de nacionalización de la carga y desaduanaje, asimismo, hacer el seguimiento al detalle de la parte logística de la carga. Frente a estas circunstancias, la tentación de las empresas que brindan servicios aduaneros en la Provincia Constitucional del Callao, es llegar al cliente brindando asesoría técnico-legal en Materia Aduanera y Comercio Exterior a lo largo de todo el proceso.

Actualmente, las empresas aduaneras buscan estar orientadas a la satisfacción de sus clientes de manera que se fidelicen con la misma. Una manera de lograr esto, es eliminar los procesos innecesarios como: agente aduanero sin experiencia, ausencia de la documentación original, facturación sin el INCOTERM (transacción del comercio internacional) de esa forma hacer el tratamiento de los clientes ágil y flexible. Para ello se analizará las actividades del proceso en mención para ubicar los principales factores internos y externos que ocasionan demora mediante el uso de las herramientas de la calidad y así proponer un sistema alternativo que optimice el tiempo de respuesta de atención y generar beneficios económicos para la empresa y el cliente.

En el mercado peruano existen muchas empresas de aduanas, inscritas en la SUNAT, que brindan servicios, pero no todas ellas dan un servicio de calidad te ofertan todo tipo de beneficios, pero el cliente debe, solicitar cotizaciones a todas las empresas de aduanas para elegir la mejor propuesta y asimismo comparar los precios, los servicios que brindan y las facilidades y condiciones de pago. Una vez elegido debe reunirse con ellos y consultar sobre las condiciones y beneficios de sus servicios, negociar las tarifas. Para la elección de la empresa con quién trabajar se debe tener en cuenta los años de experiencia con que cuenta y la calidad de atención del personal que labora, su reconocimiento en el mercado y las facilidades de pago.

Asimismo, las empresas de aduanas deben contar con el respaldo de un departamento de Asesoría Técnico Legal Aduanero, quienes con amplios conocimientos en Normativa Técnica Aduanera y/o en Comercio Exterior brindan asesoría a los clientes.

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del

cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe ellos o incidencias a tiempo, la formación adecuada del personal. Los clientes, normalmente, no forman un conjunto homogéneo y, a menudo, es preciso considerar el cliente en un sentido amplio (consumidor, intermediarios, terceros afectados, sociedad en general, etc.). Además, los atributos que le satisfacen también han de ser considerados en un sentido amplio: pueden ser cualquiera de los elementos que habitualmente maneja el marketing (especificaciones tangibles, plazo de entrega, trato recibido, financiación, etc.).

El presente trabajo de investigación se estará aplicando la gestión por procesos de importación y exportación que brindan servicios de aduanas toda vez que los sistemas integrados de gestión aduanera están diseñados para tal fin, asimismo, acelerar las transacciones y reducir los costos involucrados en el comercio internacional. Mejorando la conformidad con los requisitos legales que rigen el comercio internacional, y facilitar una mayor cooperación en materia de: procesos aduaneros, tránsito y presentación, clasificación y comunicación electrónica e impresión de documentos.

Con este trabajo de investigación me propongo alcanzar la influencia de los procesos en la importaciones y exportaciones y la Calidad de Servicios que brindan las empresas de aduanas a sus clientes como; agenciamiento de aduanas en los Regímenes y Operaciones Aduaneras, como también ofrecer ventajas competitivas como solidez financiera, honestidad, puntualidad y comunicación, siempre evitando sobre costos, multas y demoras.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿En qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el proceso operativo de importaciones y exportaciones inciden en la eficiencia del servicio en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?
- b. ¿En qué medida los procesos de gestión de importaciones y exportaciones influye en la satisfacción del cliente en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, Año 2019?
- c. ¿Cómo la toma de decisiones de importaciones y exportaciones inciden en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, años 2019?
- d. ¿En qué medida los procesos de dirección influyen en la calidad de servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General:

Determinar en qué medida la gestión por procesos de importación y exportación incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer como el proceso operativo de importaciones y exportaciones inciden en la eficiencia del servicio en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.
- b. Precisar como los procesos de gestión de importaciones y exportaciones influye en la Satisfacción del cliente en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.
- c. Determinar si la toma de decisiones de importaciones y exportaciones inciden en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.
- d. Conocer si los procesos de dirección influyen en la calidad de servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.

1.4 Justificación de la Investigación

Esta investigación es importante porque las gestiones por procesos de importación y exportación mejora la calidad de los servicios que brindan las empresas de aduanas a sus clientes en el ámbito de la Provincia Constitucional del Callao comprendidos en el año 2019.

Esta investigación nos brindará una información importante acerca de la utilización de las denominadas tres "E", que significan: efectividad, eficiencia y economía en los servicios de calidad que se brindan a los clientes. La efectividad se puede describir como "hacer lo correcto", la eficiencia, como "hacer las cosas bien" y la economía, como "hacer las cosas erróneas, pero de la forma más barata".

Este trabajo servirá como fuente de información para futuras investigaciones acerca de la influencia de la gestión por procesos de importaciones y exportaciones

en la mejora de la calidad de los servicios que prestan las empresas de aduanas a sus clientes de la Provincia Constitucional del Callao.

Así mismo servirá como fuente de consulta para aquellos empresarios que deseen conocer sobre la gestión de procesos de importaciones y exportaciones y su influencia en la mejora de la calidad de los servicios a sus clientes.

1.5 Limitaciones

No existen limitaciones para el trabajo de investigación porque se desarrolló con la información necesaria y con las facilidades para la realización y culminación del presente trabajo de investigación

1.6 Viabilidad del estudio

Para llevar a cabo el estudio de investigación cuento con los recursos suficientes que son determinantes para garantizar la consecución de los objetivos trazados entre ellos podemos mencionar: la disponibilidad de recursos humanos como asesores, gerentes de las empresas, contadores, etc., cuento con los recursos económicos que se necesitan para la elaboración la investigación.

Asimismo, se dispone de los recursos materiales necesarios y la disponibilidad de tiempo que se empleará en el desarrollo del estudio de investigación dentro del tiempo previsto. Por lo cual considero que esta investigación es viable.

Dado que este trabajo está relacionado con el estudio de alcances académicos, pienso que será de utilidad para aquellos sectores interesados en el tema.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Al realizar una extensa revisión y consulta en los libros especializados, revistas, periódicos y tesis de investigación, se ha determinado que en relación a tema que se viene investigando, existen algunos estudios que tengan o guarden estrecha relación con el título de investigación “INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE ADUANAS DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2019” se pueden mencionar a continuación algunos trabajos encontrados, que han servido de marco referencial para la elaboración de las bases teóricas y prácticas del presente trabajo, en virtud que presentan ciertos criterios que se consideran de utilidad para alcanzar los objetivos planteados.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Loaiza, M. (2007), “Análisis, Evaluación y Mejora de Procesos Logísticos de Ingreso de Mercadería bajo Régimen de Depósito Autorizado en un Operador Logístico: Teoría y Ejemplo Aplicativo”. Lima; (Tesis de pregrado), Pontificia

Universidad Católica del Perú, señala que la mejora de procesos es una herramienta que es fundamental para todas las empresas porque permite renovar los procesos administrativos y operativos, pero para el proyecto en estudio el objetivo era optimizar el servicio de atención al cliente. (Pág. 100)

En la mayoría de los casos se puede afirmar que todos los procesos que influyen directamente en la satisfacción del cliente, también lo hacen en los resultados económicos, al depender estos últimos de la respuesta de los clientes hacia los servicios de la organización.

Con las herramientas de la calidad se puede identificar los problemas básicos que ocasionan la demora del trámite documentario: sistemas de información ineficientes, demora en traslado del contenedor, uso de maquinarias en otras actividades, falta de personal y falta de capacidad en los almacenes.

Armestar, G., y Vargas, P. (2008). "Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas". Lima, (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, sostiene que el análisis y diseño de un sistema de gestión de operaciones aduaneras para una agencia de aduanas basado en los procesos de negocio principales y los roles involucrados, los cuales se determinaron en base al levantamiento de información realizado en agencias de aduana.

Asimismo, va a permitir gestionar las operaciones aduaneras de sus clientes: importadores y exportadores de mercancías. A través de esta herramienta se podrá dar soporte a las tareas críticas del área de operaciones de las agencias de aduana, para que así puedan controlar las órdenes de servicio que solicitan los clientes para la atención de sus operaciones.

Una agencia de aduanas requiere un soporte tecnológico que le permita gestionar y controlar, de forma eficiente, las operaciones aduaneras de sus clientes.

Actualmente, existen diversas herramientas que ayudan a esta labor, pero no cumplen con el proceso de ingeniería del software para crear un producto con altos estándares de calidad, además de utilizar tecnologías obsoletas y rígidas que no permiten un crecimiento del producto en beneficio de los usuarios.

Frente a la aplicación de las diversas herramientas en las importaciones y exportaciones mejoró la gestión de las operaciones aduaneras de una agencia de aduanas, de modo tal que de acuerdo al diseño realizado en la aplicación de la misma se logró una adecuada implementación del sistema.

Con la finalidad de contribuir a la buena selección de proveedores en el proceso de contratación pública, las entidades licitadoras deben tomar en cuenta el perfil del proveedor, ya que dependerá de eso la buena adjudicación de los contratos a licitadores de servicios a fin de recibir los servicios en óptimas condiciones. (Pág. 11)

Quispe, A. (2015) “El Control Interno y su Efecto en la Rentabilidad de las Actividades de Exportación en las Empresas Aduaneras del Distrito de Ventanilla” Lima (Para Optar el Título Profesional de Contador Público) Universidad de San Martín de Porres. El objetivo principal de la presente investigación fue determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, al haberse observado que muchos materiales que se utilizaban para “sujetar las cargas” en las importaciones por vía marítima, eran desechados cuando podían ser utilizados en las actividades de exportación, ahorrando costos y generando más rentabilidad a las empresas al incrementar sus utilidades. Frente a ello se arribaron a las siguientes conclusiones:

- En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se establece un sistema de “Control Interno” y no se implementa la “Supervisión Operativa” para

“Salvaguardar sus Activos”, al no contar con los formatos establecidos para captar, seleccionar y evaluar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones.

- En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplican “Metodologías de Trabajo” y no se realizan mediciones laborales, con la finalidad de incidir en la “Eficiencias Operativa” y el buen desempeño de sus trabajadores.
- En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplica una adecuada selección de “Personal Calificado” para los trabajos de trincado, lo cual no le permite “Ahorrar Costos Operativos” por las deficiencias laborales de los trabajadores al no aplicar nuevas tecnologías de trabajo.
- En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se publican “Directivas o Guías de Trabajo” que normen el uso del material de trincado que dejan los clientes en las importaciones, esta carencia no le permiten ahorrar costos operativos con la finalidad de alcanzar los “Objetivos Propuestos”. (Pág. 103)

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Mendoza, M. (2015). “Hacia un nuevo paradigma en el valor en aduana en México”. México (Tesis de doctor). Universidad Autónoma de Nueva León – México. La autora en esta tesis conceptúa que más allá de tener como objetivos la búsqueda en obtener una mejor recaudación como consecuencia de los ingresos aduaneros, el objetivo primordial es la seguridad como existe en los Estados Unidos o la protección de su mercado como es en la Unión Europea, siendo que en los países en desarrollo se manifiestan aduanas mal equipadas, autoridades aduaneras faltas de capacitación.

Este sistema se ajusta a las realidades sociales, siendo congruente un Acuerdo internacional aplicado a países en desarrollo y desarrollados, a sabiendas de las necesidades que se vierten en cada uno de ellos.

En este sentido es importante considerar ¿Es necesario de la creación de una noción de valor en aduana? ¿Podría la solución de bajar las tarifas arancelarias ser una solución a evitar la defraudación fiscal y el proteccionismo de los países? y en consecuencia buscar mecanismos positivos para la eficaz protección del contribuyente y la protección de los ingresos por parte del comercio exterior. (Pág. 19)

Tratándose de bienes que se destinen a los regímenes aduaneros de importación temporal para elaboración, transformación o reparación en programas de maquila, para calcular el impuesto al valor agregado se considerará el valor en aduana adicionado del monto de las contribuciones y aprovechamientos en caso de que se tratara de una importación definitiva.

García, I. (2017). "Control aduanero y régimen sancionador en las exportaciones del Perú". España (Tesis de doctor). Universidad de Granada – España. La autora nos presenta una tesis doctoral en la que relaciona dos aspectos bases en el sistema aduanero como lo es el control aduanero como piedra angular y, de otro lado, el régimen sancionador de las exportaciones analizando la problemática existente y el marco normativo aplicable, estableciendo que las exportaciones contienen igualmente aspectos importantes como es la no afectación al pago de tributos y, el reconocimiento físico y regularización de la exportación definitiva en tiempos breves siguiendo las líneas del principio de facilitación de comercio exterior, pero para ello, se debe realizar un control aduanero viable y efectivo en la que se permita que la actuación del funcionario aduanero sea ejercida de manera no sólo oportuna sino que eficaz, con lo cual se establece que el control aduanero juega un rol importante en el sistema.

El control aduanero está orientado a la aplicación adecuada de las leyes y al cumplimiento de los requisitos regulatorios, o de cualesquiera otras disposiciones cuya

aplicación o ejecución es de competencia o responsabilidad de la Administración Aduanera. El control tiene sustento en la potestad aduanera, que es el conjunto de facultades y atribuciones que tiene la Administración Aduanera para controlar el ingreso, permanencia, traslado y salida de personas, mercancías y medios de transporte, dentro del territorio aduanero; así como para aplicar y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan el ordenamiento jurídico aduanero.

Por otra parte, la buena fe constituye actualmente un principio general del derecho, reconocido no solo por el Derecho Aduanero, sino también por el Derecho Internacional a nivel de convenios internacionales, doctrina y jurisprudencia. La presunción de la veracidad es un principio básico en todo trámite administrativo, consagrado en Ley del Procedimiento Administrativo General. De acuerdo con la Ley General de Aduanas, todo trámite y procedimiento administrativo aduanero de comercio exterior se rige por el principio de buena fe y presunción de veracidad. (Pág. 322)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Influencia de la Gestión por procesos de Importaciones y Exportaciones – Variable Independiente

2.2.1.1 Marco Conceptual. Al revisar la información relacionada a la Influencia de la Gestión por Procesos de Importaciones y Exportaciones encontramos que algunos autores sobre este tema, presentan diversos puntos de vista, dentro de los cuales tenemos, Ruiz D., Alamaguer R., Torres I. y Hernández A. (2014) nos dicen que “Los procesos, generalmente, cruzan repetidamente las fronteras funcionales, forzando a la cooperación y creando una cultura de empresa distinta. La importancia de los mismos ha ido surgiendo de manera gradual en los modelos de gestión empresarial, convirtiéndose en medios bien útiles para modificar la entidad y adaptarse al

entorno. Estos constituyen un elemento relevante en la empresa debido a las ventajas que los mismos proveen para el cliente, para la organización y para las personas. Lo más importante es el cambio que se produce en la cultura de la empresa al enfocar todos los esfuerzos y energía en función de maximizar el valor para el cliente.” (Pág. 09).

Lo que los autores nos dan a entender que todo proceso dentro de una organización es porque viene a ser un nexo que los clientes demuestran su cultura hacia la empresa con el propósito de adquirir mayor confiabilidad en el momento de realizar sus gestiones.

También sobre este particular encontramos que algunos autores sobre este tema, presentan diversos puntos de vista. Para Gómez, J.C. (2017), “Un resultado deseado se logra con más eficiencia cuando los recursos y las actividades disponibles se gestionan en forma de procesos”. (Pág. 09)

Este autor nos da a entender que en una organización lo importante son los resultados que se logran de una manera eficiente utilizando los procesos en todas las actividades que desarrolla una empresa.

Por otra parte, Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F.y Alcivar Víctor (2011), considera que “La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes”. (Pág. 22).

Los autores aportan que la estrategia para toda organización y elevar la satisfacción de los clientes es identificando y comprendiendo la aplicación de la gestión de los procesos.

Asimismo, Gómez, C. (2012), plantea que “El principal objetivo es mejorar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de

satisfacción de sus clientes. Incrementar la productividad a través de: Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado). Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo). Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes de forma que a éste le resulte agradable trabajar con la Organización. Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente". (Pág. 23).

Esta cita el autor nos muestra que las organizaciones deben preocuparse en los niveles sean superiores relacionado a la satisfacción de los clientes y de esa forma incrementar la productividad.

Cabe hacer mención que la Gestión basada en los Procesos de importaciones y exportaciones, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas.

En este trabajo se considerará a la organización como una red de procesos interrelacionados o interconectados, donde la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de funciones, se orienta hacia una concepción horizontal, desplazándose el centro de interés desde las estructuras hacia los procesos, como metodología para mejorar el rendimiento, concentrándose en el diseño disciplinado y cuidadosa ejecución de todos los procesos de una organización.

La metodología de aplicación de la Gestión basada en Procesos de importaciones y exportaciones, se trata de una herramienta de gestión adecuada para el momento actual, constituyéndose con fuerza como una alternativa exitosa para la obtención de resultados cada vez mejores.

Diferentes autores han definido lo que es un proceso de importación y exportación, según el consultor norteamericano Stephen Heffernan: "Un proceso de importación y exportación es un conjunto de actividades que producen valor para un

Cliente externo o interno", en la misma se enuncia concretamente el propósito o la razón de ser de un proceso.

Mallar, M. (2010) en su revista "Visión del Futuro" La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente, " Sostiene que el modelo de Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, – y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento." (Pág. 05).

En esta cita el autor nos da a entender que todas las empresas deben preocuparse en desarrollar la misión propuesta en satisfacer la demanda de los clientes antes de poner en práctica aspectos de la estructura organizacional.

La Gestión por Procesos de importaciones y exportaciones se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos de importaciones y exportaciones es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

Proceso Operativo

Básicamente el proceso operativo es el trabajo de cada área o departamento, son los procesos que la empresa realiza para operar y funcionar como tal, de esta manera tendrás un circuito que señale la compra de insumos, otro para la venta de esos insumos, otro para la fabricación en caso de ser una industria, otro para los pagos de los insumos que compre (ya sea para la reventa o para la fabricación) otro

proceso para el cobro de las ventas realizadas a crédito, otro proceso para la captación de datos y registros contables, otro proceso o circuito bancario... tendrá tantos procesos operativos como operaciones importantes realice la empresa, lo común son 4: compra, venta, pago y cobro... los demás se desprenden de estas operaciones básicas, y si es una industria se agregaría la fabricación o transformación de la materia prima.

Proceso de Gestión

Es el conjunto de acciones, transacciones, decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planeamiento) y que se concretan en los resultados.

Toma de Decisiones

El proceso de toma de decisiones debe cumplir dos premisas básicas: primero, realizarlo con actitud positiva, y, en segundo lugar, que se debe afrontar, si se realiza en forma estructurada, consiste en considerar tres claros pasos a realizar de manera consecutivo; SABER qué negocio tenemos, ANALIZAR donde nos gustaría situarlo, contemplando todas las alternativas y así poder ACTUAR. Solo podremos comprobar, si es acertada, nuestra decisión, cuando veamos su resultado. Por tanto, si hay algo cierto, que no ha cambiado en todos estos años de historia, sin importar los avances que ya tenemos, es que el resultado de nuestras decisiones es siempre impredecible.

Proceso de Dirección

Una vez presentado el concepto y estructura del sistema de dirección, la cuestión que se plantea es cómo llevar a cabo el proceso que permita el cumplimiento de los objetivos de dicho sistema o «aspecto». Es decir, es al momento de hacer referencia al «proceso» de la dirección o de la administración y organización de la empresa, como explicación de las actividades o funciones específicas que la integran.

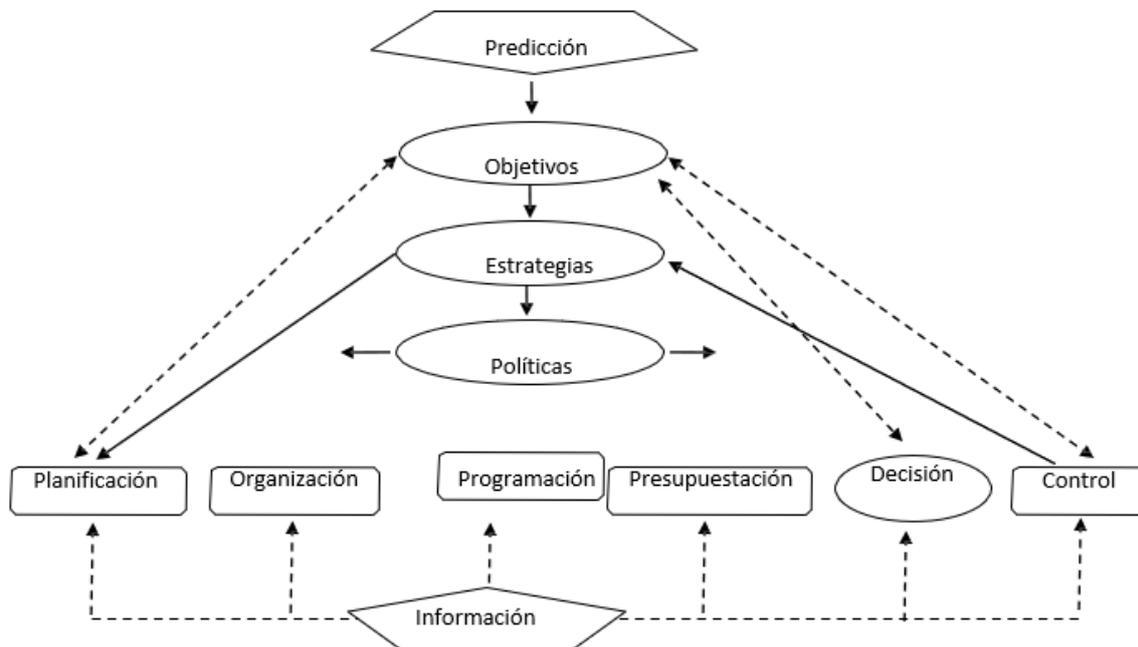
Tabla 1.*Conceptos Básicos del Proceso de Dirección*

Predicción	Proyección o explotación de datos o de información actual para estimar el valor futuro de una magnitud económica o el estado del sistema. También se conoce como pronóstico.
Previsión (método)	Conocimiento del valor más probable de una magnitud económica en una fecha futura, a través de la explicación de un método de análisis de datos.
Estrategia	Método de decisión que revela la misión y objetivos de la organización, así como los planes y políticas para lograrlos, de forma que defina su posición competitiva respecto de en qué negocio está o quiere estar y qué quiere ser.
Planificación	Estudio y fijación de objetivos y metas, tanto referentes al sistema total como a cada subsistema, aspecto, función y unidad organizativa, incluyendo los cursos de acción que los desarrollan a largo y a corto plazo.
Política	Respuesta concreta o guía para pensar y decidir respecto de una situación dada o a un problema específico, de forma que permita obtener la solución prevista.
Programación	Análisis operativo a corto y medio plazo para llevar a cabo una adecuada asignación de recursos y la aplicación de los consiguientes sistemas de solución de los objetivos planificados.
Presupuestación	Cuantificación financiera y adaptación temporal de los planes y programas elaborados, de forma que permita una adecuada asignación de responsabilidades a las unidades de actuación y facilite el control de los objetivos.
Procedimiento	Conjunto de normas, instrucciones y recomendaciones obligatorias que sirven de guía para la acción o para llevar a cabo las actividades que logran los objetivos.
Regla	Orden o norma para hacer o no hacer alguna acción, de forma que no permita la discrecionalidad.
Decisión	Elección lo más racional posible entre las alternativas de un curso de acción para lograr la consecución de los objetivos.
Control	Proceso de observación y medida a través de la comparación sistemática de los objetivos previstos con los resultados obtenidos. También es la capacidad de dominio o de regulación del sistema para alcanzar dichos objetivos.

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.

Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Mejora en la calidad de los servicios – Variable Dependiente

2.2.2.1 Marco Conceptual

Al revisar la información relacionada sobre la calidad de los servicios, encontramos que algunos autores sobre este tema, presentan diversos puntos de vista, dentro de los cuales tenemos: Sandoval R., Honojosa, J.D. y Sandoval M.G. (2017), en su Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración Calidad de los Servicios Logísticos nos dice: “Que los avances tecnológicos actuales en el mercado facilitan la productividad de los procesos en las empresas y sectores comerciales. Existe una amplia diversidad de servicios que se ofrecen a las empresas que desean exportar o importar, por lo que es bueno conocer el grado de satisfacción de los usuarios de servicios logísticos y de apoyo a la exportación e importación”. (Pág. 04).

Los autores, según la mejora en la calidad de los servicios mencionan que en una organización es muy importante el uso de la tecnología para el avance de la productividad y la satisfacción de los clientes.

Para Arias, A. (2007) “El interés por la calidad de los servicios obedece a la orientación de las organizaciones hacia la filosofía de la excelencia, la cual permite potenciar la fidelidad de los clientes, incrementar el número de nuevos clientes, tener más oportunidades para el desarrollo institucional, mejorar la reducción de costes y optimizar la imagen institucional, fortaleciendo la permanencia de sus miembros”. (Pág. 40).

Todas las empresas para satisfacer a sus clientes apuntan siempre a la excelencia con el propósito de incrementar su producción y por ende el número de sus clientes y de esa forma el prestigio de la organización ante los demás.

Según, Valls, W; Román, V; Chica, C; y Salgado G (2017) “La gestión de servicio es un método sistemático y estructurado para planear, organizar y controlar el desarrollo y forma de dar los servicios. Es también un arma que puede emplearse para obtener éxito en los negocios” (Pág. 30).

Los autores nos muestran que para dar un eficiente servicio y de calidad se debe de estructurar la planificación para que al final se llega a tener éxito en el negocio.

Eficiencia del servicio

Se refiere a método, la manera correcta de hacer las cosas. Se define por la relación entre volúmenes producidos/recursos consumidos. Una empresa eficiente es aquella que consigue su volumen de producción con el menor gasto posible de recursos. Por lo tanto, al menor costo de unidad producida.

Por ejemplo, se puede imaginar que hay dos remedios diferentes: A y B. Ambos serán eficaces si producen el mismo efecto objetivado (la cura). A será más eficiente que B si produce tal efecto con, por ejemplo, la mitad de la cantidad requerida por B para provocar el mismo efecto.

Satisfacción del Cliente

Es claro que es muy importante conocer la satisfacción del cliente ya que hay una relación directa entre la satisfacción del cliente y su fidelidad, y, por tanto, con los ingresos de la organización.

Obviamente, si los clientes están más satisfechos, serán más fieles y por tanto nos darán mayores ingresos y durante un mayor periodo de tiempo.

La Hipersatisfacción del Cliente está basado en un amplio estudio de la problemática que surge en las empresas a la hora de analizar los diferentes niveles de satisfacción de sus clientes y las respectivas acciones a seguir. Aporta el conocimiento suficiente para encontrar las respuestas a muchas de las cuestiones que se plantean día a día, aquellos que están involucrados de una manera u otra en la gestión de la satisfacción de los clientes.

Productividad de Servicios

Paul Ramírez, M. y Bruce R. (1998) Libro: "Investigación Económica" dicen que la productividad es el valor de los bienes y servicios que son producidos por unidades de recursos humanos o de recursos naturales o de capital. El cociente que resulta de dividir el valor producido entre la cantidad de cada uno de los factores citados que se empleó en la generación de esa cantidad de valor da como resultado una estimación cuantitativa de la productividad de cada uno de esos factores. Es así como se puede llegar a calcular la productividad de los recursos humanos, o del

capital, o la de los recursos naturales. La productividad de una nación es la suma de las productividades de sus empresas. (Pág. 17)

Calidad de Servicios

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas. La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Definición Conceptuales

Gestión. Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Procesos. Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Calidad. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.

Servicios. Hace referencia a la acción servir, sin embargo, este concepto tiene múltiples acepciones desde la materia en que sea tratada.

Empresa de Aduanas. Es todo aquel que quiere exportar o importar productos tiene un Transitario o Agencia de Aduanas que actúa como su representante ante la Administración Aduanera dada la gran complejidad de la legislación, tanto europea como nacional y que, además, cambia con regularidad.

Logística Aduanera. Las empresas que se dedican a los servicios de logística de aduana son empresas que tienen una sólida experiencia en el medio y en el comercio exterior y la labor específica que tiene la logística aduanera es la de coordinar, controlar, dirigir y proyectar todas las operaciones precisas para ofrecer servicios adecuados a las necesidades del cliente.

Agencias de Aduanas. Las agencias de aduana, son compañías especializadas en el manejo de carga, importación y exportación que cubren sus operaciones en el comercio internacional, desde su origen hasta su destino final.

Documentación única Administrativa (DUA). Es el soporte papel de nuestra declaración de importación o exportación ante las autoridades aduaneras. El Documento Único Administrativo (DUA) está formado por un legajo de 8 ejemplares más un noveno de uso nacional que supone la autorización para la retirada o embarque de las mercancías (“levante”), utilizándose uno u otros según el tipo de operación que reflejen.

Almacenamiento de Mercancía. Es una parte de la Logística que incluye las actividades relacionadas con el almacén; en concreto, guardar y custodiar

existencias que no están en proceso de fabricación, ni de transporte. El almacenaje permite acercar las mercaderías a los puntos de consumo.

Confiabilidad. Confianza es una palabra enorme. Confianza es lo que uno siente cuando piensa que alguien o algo realmente va a comportarse o realizar lo que uno espera que haga. La confiabilidad produce confianza. Un conferencista dijo que la fórmula para la confianza era: $C = ET/\text{tiempo}$; donde C = Confianza y EC = Expectativas Cumplidas.

Tarifa. Es el precio que pagan los usuarios o consumidores de un servicio público al Estado o al concesionario a cambio de la prestación del servicio. En principio, esta tarifa la fija el concesionario libremente. Sin embargo, en los casos en los que lo determina la ley, la Administración fija un precio máximo o tarifa legal, generalmente en colaboración con el concesionario.

2.3 Términos Técnicos

Concepto de proceso operativo son una forma de gestión compuesta por diferentes metodologías cuya única finalidad es mejorar el desempeño de una empresa. Son todos esos procesos que se pueden implementar para optimizar el funcionamiento interno del negocio. El proceso operativo es la entrada de una serie de actividades que se relacionan mutuamente para generar un resultado final. Todos estos procesos consumen recursos y con ellos se forman los bienes y servicios que se dirigen a los clientes para satisfacer sus necesidades

Concepto de proceso de gestión, La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

Concepto de eficiencia del servicio, la eficiencia en el servicio al cliente consiste en brindar una atención integral, con respuestas inmediatas, soluciones al instante, y resultados óptimos a las solicitudes de los clientes.

Concepto de satisfacción al cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes

Antidumping. Las medidas antidumping tienen como objetivo prevenir que un producto sea distribuido en un territorio a precios inferiores a los costes de fabricación o importación del mismo producto a ese mercado por parte de una empresa nacional. El dumping es una táctica comercial que busca eliminar a la competencia reventando los precios, de manera que el negocio deja de ser rentable para ellos. En el contexto de un contrato de importación o externalización de la producción, las cláusulas antidumping se fijan para evitar que el proveedor distribuya el mismo producto a precios más bajos en el mercado del comprador.

B2B (Empresa a Empresa). Una relación B2B es aquella en la que las dos partes, vendedor y comprador, son personas jurídicas. Por tanto, el cliente puede ser una organización que contrata productos o servicios para uso interno, o bien un intermediario que los adquiere para vendérselos a terceros.

BL (Conocimiento de embarque). El conocimiento de embarque es un documento emitido por el transportador marítimo conforme se ha hecho cargo de la mercancía. Recoge los datos del comprador, vendedor, consignatario marítimo, contenido de la carga, puerto de origen y destino, y condiciones del contrato de transporte.

Picking o preparación de pedidos, en logística, el proceso de retirada de un producto o unidad de empaquetado del almacén para preparar el pedido de un cliente. En compras en grupo, se aplica a la separación y distribución en pedidos separados de la compra de cada empresa individual.

BPO (Externalización de Procesos de Negocio). El BPO es la contratación a terceros de servicios relacionados con la gestión y organización de áreas de negocio de una empresa. Estos servicios pueden incluir la gestión de compras, gestión financiera o recursos humanos, entre otros.

CFR (Coste y flete, puerto de destino convenido). CFR es un tipo de incoterm aplicable a cargas transportadas en barco, excepto contenedores. Establece que el vendedor asume los riesgos y costes hasta que la mercancía se ha descargado en el puerto de destino, pero que no está obligado a contratar un seguro.

CIF (Coste, seguro y flete, puerto de destino convenido). Tipo de incoterm por el cual los costes de transporte hasta el puerto de destino, flete y seguro de la carga van incluidos en el precio de compra. Los asume, por tanto, el vendedor. Las condiciones CIF son aplicables solo en contratos de comercio internacional por vía marítima o fluvial y para mercancías de tipo general (excluye los contenedores). La transmisión de la propiedad (y el riesgo) se realiza a bordo del barco.

Código arancelario o HS Code. El código arancelario es un identificador alfanumérico de tipos de mercancía, obligatorio en toda operación de comercio internacional. El sistema de clasificación de aranceles permite a los servicios de aduanas conocer el contenido de la carga y determinar las tasas a aplicar en cada caso.

Crédito documentario o carta de crédito. El crédito documentario es un instrumento financiero usado en comercio internacional para asegurar los pagos al

proveedor. El banco con el que se firma la carta de crédito se compromete a pagar o autorizar el pago de la mercancía al vendedor bajo determinadas condiciones.

DDP (Entregado con Derechos Pagados). DDP es el tipo de incoterm que más responsabilidades asigna al vendedor. Debe hacerse cargo de todos los gastos y trámites hasta que la mercancía se haya entregado en el lugar convenido con el comprador. El comprador tiene solo la obligación de asistir al proveedor para la obtención de licencias y certificados de importación desde el país de destino.

Despacho de aduanas. Despacho de aduanas o despacho aduanal es el conjunto de trámites a realizar en las aduanas de origen y destino durante un proceso de importación o exportación. Incluye la declaración de los datos fiscales del vendedor y el comprador, el contenido detallado de la carga (packing list, origen y destino, factura comercial, certificado de embarque (bill of lading) y certificados de inspección.

DUA. El DUA es una declaración estandarizada de importación o exportación entre un miembro de la Unión Europea y terceros países. Debe presentarse en la aduana para la entrada o salida de mercancías de un país de la UE, por lo que también se usa para el tránsito dentro de la Unión cuando el origen o destino es extracomunitario. Sirve de base para la declaración tributaria.

EORI. El número EORI es un código de identificación de empresas importadoras / exportadoras para toda la Unión Europea. Debe obtenerse antes de iniciar la primera operación de comercio internacional, en tanto que es de presentación obligatoria en el despacho de aduanas.

FOB (Libre a bordo, puerto de carga convenido). El FOB es uno de los incoterms más utilizados en comercio internacional por vía marítima o fluvial. Establece que el traspaso de la mercancía del vendedor al comprador se realiza a bordo del barco

en que se va a transportar, y con ella el riesgo. El vendedor es responsable de contratar el transporte hasta el puerto de destino y de realizar los trámites aduaneros, pero ambos corren a cuenta del comprador. El comprador, a su vez, es quien debe ocuparse del transporte de la mercancía desde el barco hasta sus almacenes.

Incoterms (Términos Internacionales de Comercio). Los Incoterms son modelos estandarizados de contratos para regular las obligaciones del comprador y el vendedor en operaciones de comercio internacional: cómo se realiza la entrega, quién se hace cargo de los gastos de transporte, quién asume los riesgos y quién realiza los trámites aduaneros.

NIF-IVA. El NIF-IVA es el código de identificación fiscal de una empresa o autónomo que realiza operaciones comerciales internacionales dentro de la Unión Europea. Está formado por el código de país (en nuestro caso, ES) seguido del Número de Identificación Fiscal (NIF). Se obtiene mediante la inscripción en el ROI y el VIES.

ODM (Fabricante de Diseño Original). Una empresa ODM es aquella que diseña y fabrica productos para un tercero, que los venderá bajo su propia marca. De este modo, el comprador externaliza tanto el diseño como la producción.

OEM (Fabricante de Equipamiento Original). OEM es una empresa que fabrica productos para otra empresa, que los ha diseñado y distribuirá bajo su propia marca. El cliente de este tipo de fabricantes, por tanto, es una empresa que crea sus propios productos o componentes, pero externaliza su fabricación.

Outsourcing, subcontratación o externalización de la producción. El término inglés outsourcing hace referencia a situaciones en las cuales una empresa subcontrata a otra la ejecución de ciertos procesos o áreas de negocio. Outsourcing o externalización de la producción es cuando la empresa contrata a otra para que fabrique sus productos o componentes para venderlos bajo su propia marca. El

producto que se compra puede ser tanto parte de un catálogo previo del fabricante como una pieza realizada a medida según las indicaciones y/o el diseño del comprador.

Packing List o relación de contenidos del pedido. Es un documento emitido por el exportador donde se detalla el contenido de un envío, su tamaño y/o peso, así como los datos de identificación del vendedor y el comprador. Debe hacer referencia a la factura incluida en el despacho de aduanas o, en su defecto, declarar el valor de la carga. Es obligatoria para el paso de mercancías por aduana. También funciona como inventario de la compra para el importador, a efectos de reclamaciones por daños o pérdidas.

QMS (Sistema de Gestión de Calidad). Un sistema de gestión de la calidad es el conjunto de procedimientos y actuaciones destinados a garantizar la calidad de un producto o servicio, la eficiencia y eficacia de los procesos y, a la postre, la satisfacción del cliente final. Supone la planificación, control y evaluación de todos los elementos que componen un proceso empresarial determinado o la actividad de la organización en su conjunto. En algunos sectores la gestión de la calidad debe responder a normativas estandarizadas.

RC del producto. El seguro de responsabilidad civil de un producto es una póliza que protege al fabricante o distribuidor ante daños ocasionados a terceros. Los afectados pueden ser consumidores finales o empleados de los canales de distribución y venta. En caso de que el producto causara algún tipo de lesión o perjuicio, el seguro cubriría parte o la totalidad de los gastos derivados, según el alcance de la póliza (reemplazo de productos, indemnizaciones, representación jurídica, u otros).

RFI (Solicitud de Información). La Solicitud de Información es una petición formal, estandarizada, de información a uno o varios proveedores para valorar si tienen la capacidad de proporcionar el producto o servicio deseado en las condiciones idóneas.

RFP (Solicitud de Propuesta). La Solicitud de Propuesta es una petición formal a un proveedor potencial de productos o servicios para que elabore una oferta. Se diferencia de una simple solicitud de presupuesto en que el vendedor debe hacer una propuesta donde se detallen aspectos como los materiales a utilizar, procedimientos de fabricación, acabados o empaquetado.

RFQ (Solicitud de Presupuesto). Una Solicitud de Presupuesto (o cotización, en Hispanoamérica) es una petición formal, estandarizada, de precios de productos o servicios a uno o más proveedores potenciales. Suele utilizarse para elementos cuantificables y conceptos predefinidos. Para la fabricación de productos a partir de un diseño propio, lo apropiado es la Solicitud de Propuestas.

ROI. El Registro de Operadores Intracomunitarios es el censo de empresas y autónomos que pueden comercializar sus productos o servicios en otros países de la Unión Europea. La inscripción es obligatoria para poder operar dentro de la UE y conlleva la inscripción en el VIES y la obtención de un número NIF-IVA.

Shipping Mark (Etiquetado de Carga). El etiquetado de carga se realiza para identificarla y prevenir pérdidas. Incluye los datos del vendedor, comprador y consignatario, volumen y peso de la mercancía, e información relacionada.

Social Compliance (Responsabilidad Social). El concepto de responsabilidad social en la industria hace referencia a las condiciones de trabajo y los efectos medioambientales de la producción. Existen diferentes modelos de certificación internacionales.

Test Report (Informe de pruebas). Un test report o informe de pruebas es un documento que recoge los resultados de un ensayo sistemático realizado para analizar si un producto cumple con los requisitos que se han fijado para su aprobación.

VIES. Es un instrumento de control fiscal de la Unión Europea para actividades comerciales entre países miembros. Todas las personas jurídicas que realicen operaciones internacionales en territorio comunitario deben inscribirse en el censo VIES y obtener el número de identificación correspondiente (NIF-IVA). Para darse de alta además hay que inscribirse en el ROI. El VIES es necesario también para el paso de mercancías en tránsito por aduanas de la Unión Europea cuando el país de destino forma también parte de ella. Si dispone de NIF-IVA, sus operaciones comerciales con empresas de otros países de la UE están exentas de IVA.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis Principal

La gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide significativamente en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019

2.4.2. Hipótesis Secundarias

- a. La gestión del proceso operativo de importaciones y exportaciones inciden significativamente en la eficiencia del servicio en las empresas de aduanas de la provincia constitucional del Callao, año 2019.
- b. Los procesos de gestión de importaciones y exportaciones influyen significativamente en la satisfacción del cliente en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019
- c. La mejor toma de decisiones de importaciones y exportaciones inciden

considerablemente en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.

- d. Los procesos de dirección influyen significativamente en la calidad de servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019

2.5 Operacionalización de variables

2.5.1 Variable Independiente

X: GESTIÓN POR PROCESOS DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES

Definición Conceptual	Según, Villalva R. (2016), afirma que es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de una gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas. (pág. 24)
Definición Operacional	Permitirá conocer los servicios integrales de logística aduanera, los procesos estratégicos, oportuna y de soporte al cliente, los procesos operativos aduaneros con personal calificado, los trámites operativos de calidad con eficiencia y eficacia.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso operativo - Proceso de gestión - Toma de decisiones - Proceso de dirección.
Escala de valor	Nominal

2.5.2 Variable Dependiente

Y: MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Definición Conceptual	Según, Kotler, T (1997), menciona que es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Pág. 656)
Definición Operacional	Permitirá conocer la entrega de mercancías con prontitud y eficacia al cliente, la seguridad y puntualidad en los servicios que se brinda, la satisfacción en el servicio al cliente y el personal capacitado para brindar un mejor servicio.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">- Eficiencia del servicio- Satisfacción del cliente.- Productividad de servicios- Calidad de servicios
Escala de valor	Nominal

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológica

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una “investigación aplicada”, en razón que se utilizó conocimientos referidos a la influencia de la auditoría de desempeño gubernamental en la mejora de los procesos de contratación de servicios en las entidades públicas del estado peruano.

Conforme a los propósitos y objetivos del trabajo de investigación se centrará en el nivel descriptivo y cuantitativo.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población objeto de estudio estará conformado por 170 profesionales entre administradores, contadores y gerentes comprendidos entre hombres y mujeres de las 16 principales empresas de Agencias de aduanas, ubicadas en la Provincia Constitucional del Callao, según el plan estratégico institucional de la Municipalidad del Callao en el año 2019, tal como se muestra en la tabla siguiente:

e : Margen de error, que existe en todo trabajo de investigación, el rango de variación es $1\% \leq \epsilon \leq 10\%$, para el caso del problema se asume el valor del 7%.

N : Población 170 empresas de agencias de aduanas

n : Tamaño óptimo de muestra, Por determinar

Entonces, a un nivel de significancia de 90% y 7% como margen de error

n fue:

$$n = \frac{(0.7)*(0.3)*(1.64)^2(170)}{(0.07)^2(170 - 1) + (0.7)*(0.3)*(1.64)^2}$$

$$n = 69 \text{ administradores, gerentes y contadores}$$

La muestra calculada se ha distribuido proporcionalmente, según el cuadro siguiente, que sirvió para el trabajo de campo, mediante la aplicación de la técnica de encuesta.

Tabla 3.

Distribución de la Muestra

Empresas de Aduanas	Población
Agencia de Aduana	25
Agencia de Carga	18
Depósito Aduanero	14
Agente Logístico Integral	08
Agencia de Asesoría integral en Comercio Internacional	04
Total	69

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

3.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Los métodos de investigación a emplearse en el proceso de investigación son: el método descriptivo, estadístico, de análisis y síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente.

Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicará la encuesta, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario como instrumento de investigación.

3.4 Aspectos Éticos

Los aspectos éticos de este trabajo de suficiencia profesional devienen de la cultura institucional de la Universidad de San Martín de Porres, basada en el respeto a la persona humana, búsqueda de la verdad, solidaridad, cumplimiento de compromisos, honradez, responsabilidad, honestidad intelectual, equidad y justicia, búsqueda de la excelencia, liderazgo académico y tecnológico, actitud innovadora fomento y difusión de la cultura, así como compromiso con el desarrollo del país.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

4.1 Resultados de la Encuesta

Este capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de los objetivos propuestos en el trabajo de investigación de Suficiencia Profesional INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS MDE ADUANAS DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2019.

Comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a. Determinar en qué medida la gestión por procesos de importación y exportación incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.
- b. Establecer como el proceso operativo de importaciones y exportaciones inciden en la eficiencia del servicio en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.
- c. Precisar como los procesos de gestión de importaciones y exportaciones influye en la Satisfacción del cliente en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.

- d. Determinar si la toma de decisiones de importaciones y exportaciones inciden en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.
- e. Conocer si los procesos de dirección influyen en la calidad de servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019

Los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos específicos, nos conducen al cumplimiento del objetivo general de la investigación de suficiencia profesional.

Presentación de datos

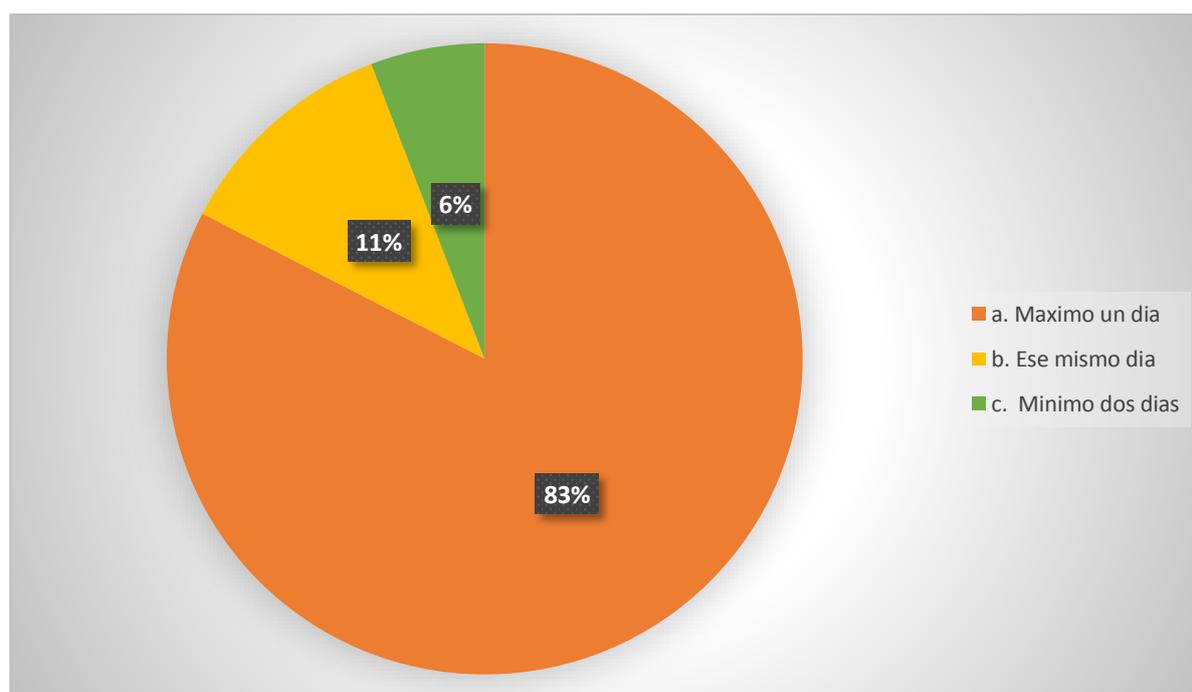
Tabla 4.

¿En su opinión en qué tiempo se brinda el trabajo operativo a los clientes?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
a) Máximo un día	57	82,61	82,61	82,61
b) El mismo día	08	11,59	11,59	94,2
c) Mínimo dos días	04	5,80	5,80	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 2.

¿En su opinión en qué tiempo se brinda el trabajo operativo a los clientes?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta 4, se tiene que, el 82,61% de los encuestados manifiestan que las operaciones de sus mercancías de los clientes lo realizan en un máximo de un día, el 11,59% lo hacen en el mismo día y el 5,80% lo ejecutan en un mínimo de dos días.

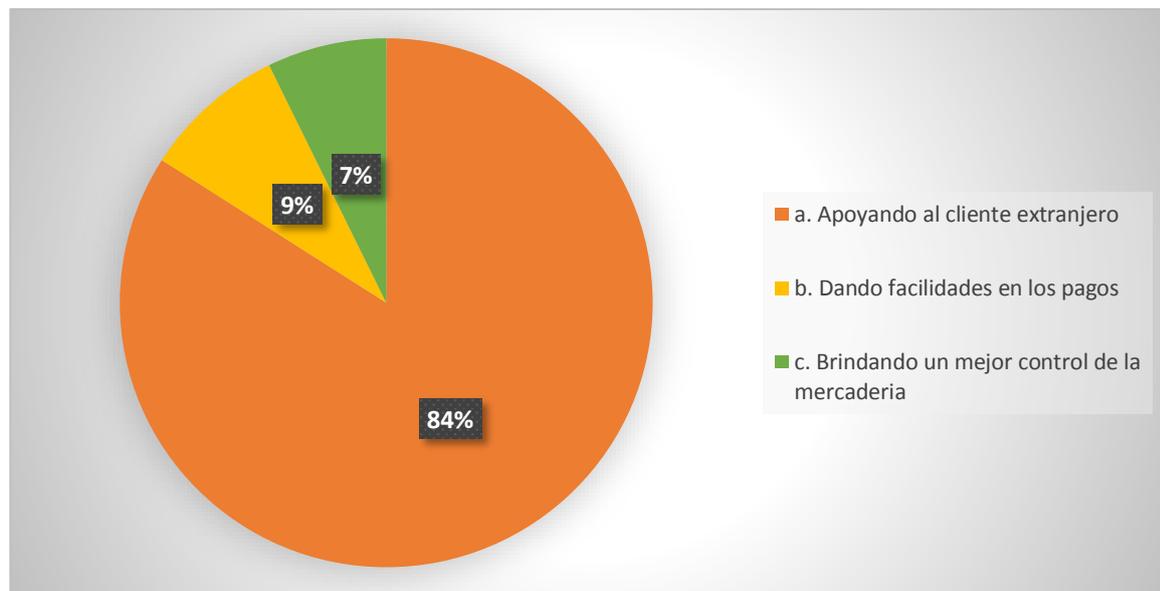
Tabla 5.

¿De qué manera una empresa de aduanas gestiona para facilitar el mercado internacional de bienes y servicios?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
a) Apoyando al cliente extranjero	58	84,06	84,06	84,06
b) Dando facilidades en los pagos	06	08,70	08,70	92,76
c) Brindando un mejor control de la mercadería	05	07,24	07,24	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 3.

¿De qué manera una empresa de aduanas gestiona para facilitar el mercado internacional de bienes y servicios?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta 5, se tiene que, el 84,06% de los encuestados nos dice que las empresas de aduana apoyan al cliente extranjero, el 08,70% dan facilidades en el pago y el 07,24% brindan un mejor control de la mercadería.

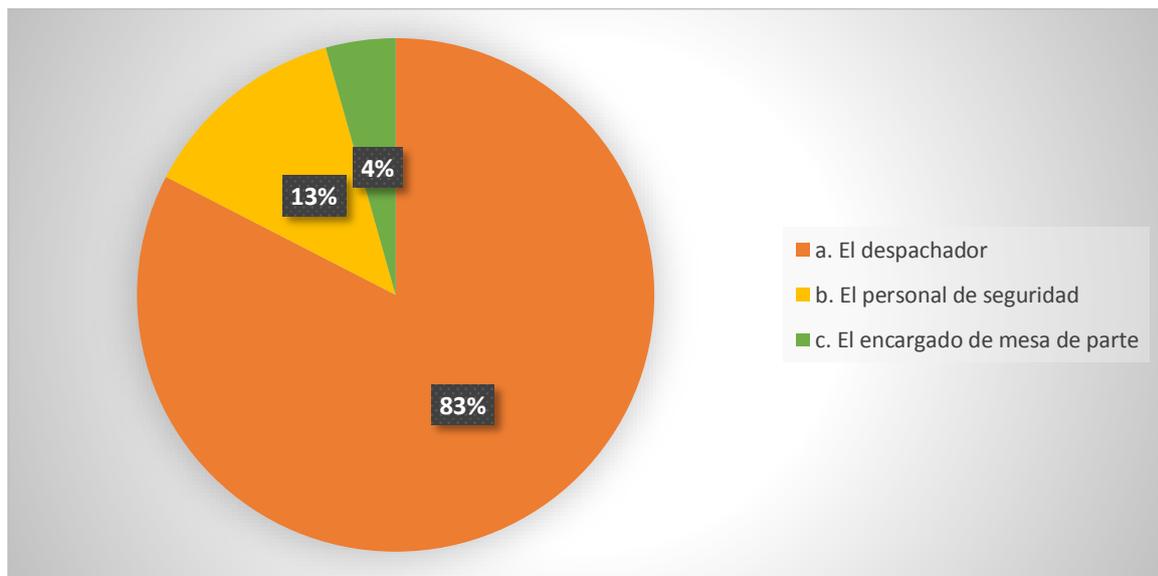
Tabla 6.

¿Quién es el encargado o responsable de tomar decisiones para brindar la mejor información al cliente sobre cualquier transacción?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
a) El despachador	57	82,60	82,60	82,60
b) El personal de seguridad	09	13,04	13,04	95,64
c) El encargado de mesa de parte	03	4,36	4,36	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 4.

¿Quién es el encargado o responsable de tomar decisiones para brindar las informaciones sobre cualquier transacción?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta N°03 se tiene que, el 82,60% de los encuestados nos dice que el encargado o responsable de tomar decisiones para brindar las informaciones sobre cualquier transacción es el despachador, el 13,04% toma decisiones el personal de seguridad y el 4,36% nos dice que es el encargado de mesa de parte.

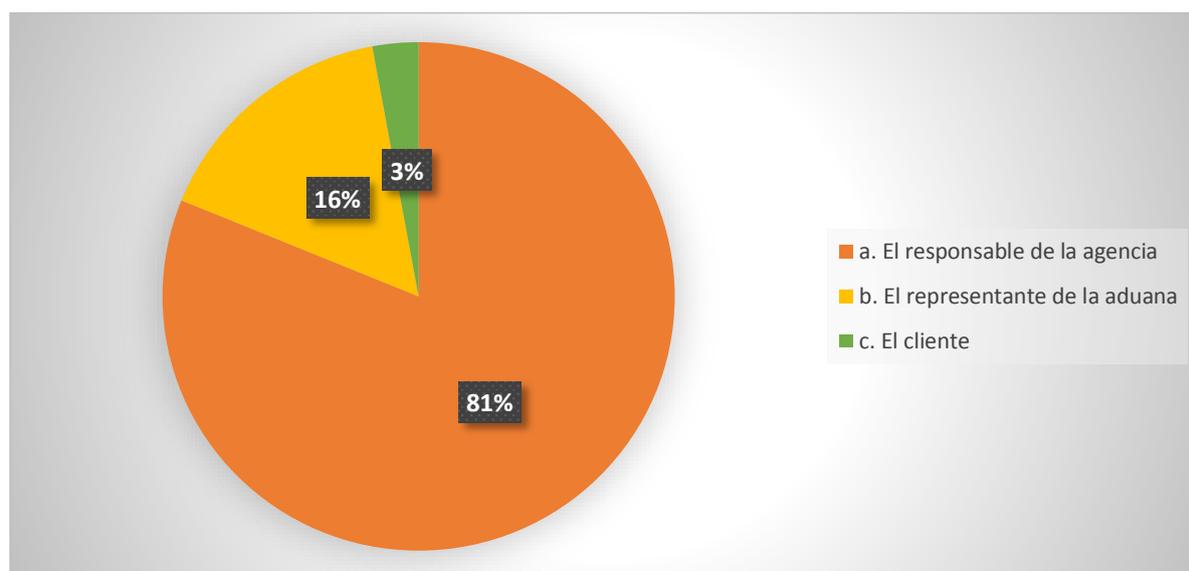
Tabla 7.

¿Las autorizaciones que se requieren para enviar o recibir una mercancía, quien lo debe direccionar?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
a) El responsable de la agencia	56	81,16	81,16	81,16
b) El representante de la aduana	11	15,94	15,94	97,1
c) El cliente	02	2,90	2,90	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 5.

¿Las autorizaciones que requiere para enviar o recibir una mercancía quien lo debe direccionar?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta N°04 se tiene que, el 81,16% de los encuestados nos dice que para enviar o recibir una mercadería lo debe direccionar el responsable de la agencia, el 15,94% nos dice que es el responsable de la aduana y el 2,90% nos dice lo direcciona el cliente.

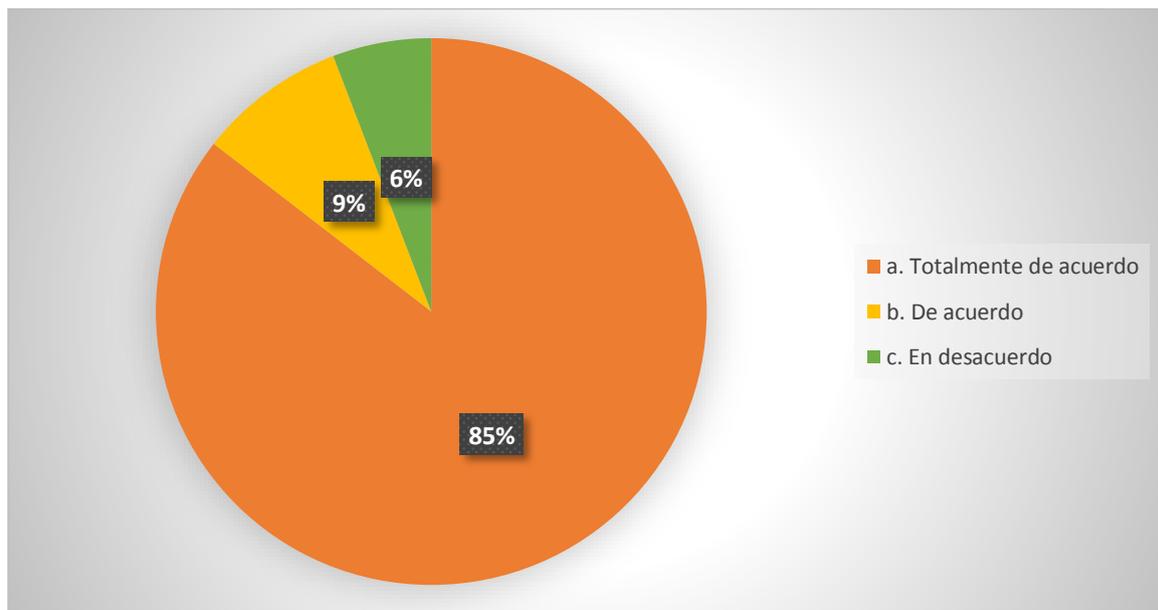
Tabla 8.

¿Usted cree que la simplificación administrativa ayuda a la eficiencia del servicio al cliente en las empresas de aduanas?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
a) Totalmente de acuerdo	59	85,51	85,51	85,51
b) De acuerdo	06	8,70	8,70	94,21
c) En desacuerdo	049	5,79	5,79	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 6.

¿Usted cree que la simplificación administrativa ayuda a la eficiencia del servicio al cliente en las empresas de aduanas?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta 8, se tiene que, el 85,51% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la simplificación administrativa ayuda a la eficiencia del servicio al cliente, el 8,70% están de acuerdo y el 5,79% nos dicen que están en desacuerdo.

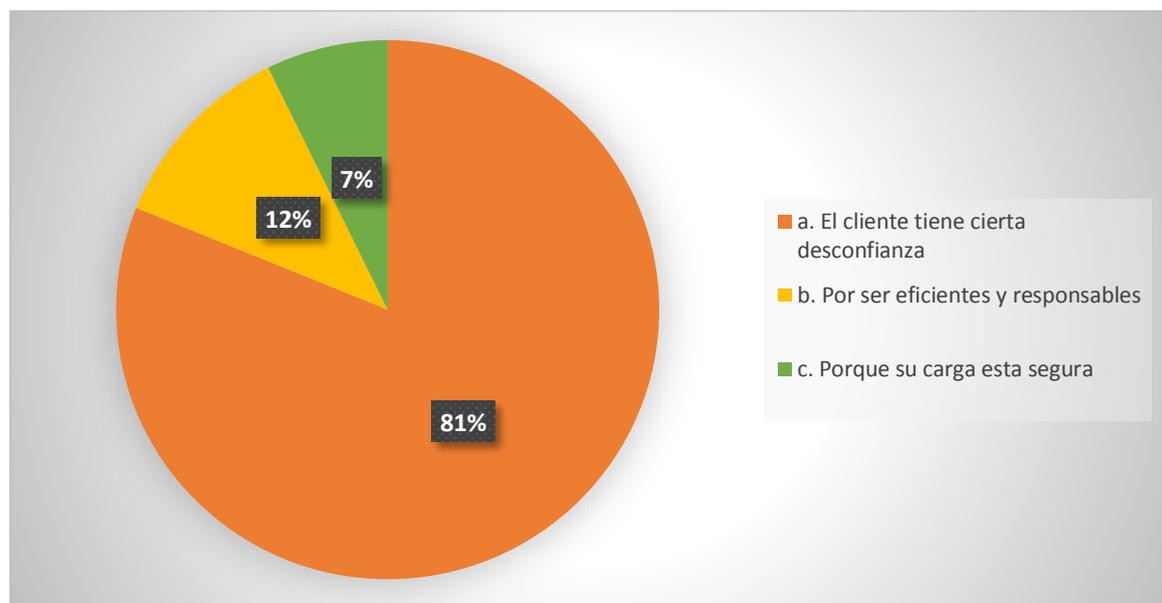
Tabla 9.

¿En su opinión los usuarios sienten satisfacción en confiar los servicios de las empresas de aduanas?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
a) El cliente tiene cierta desconfianza	56	81,16	81,16	81,16
b) Por ser eficientes y responsables	08	11,59	11,59	92,75
c) Porque su carga está segura	05	7,25	7,25	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 7.

¿En su opinión los usuarios sienten satisfacción en confiar los servicios de las empresas de aduanas?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta 9, se obtuvo que, el 81,16% de los encuestados manifiestan que los clientes tienen cierta desconfianza en los servicios de las empresas de aduanas, el 11,59% manifiesta por ser eficientes y responsables y el 7,25% dicen que su carga está segura.

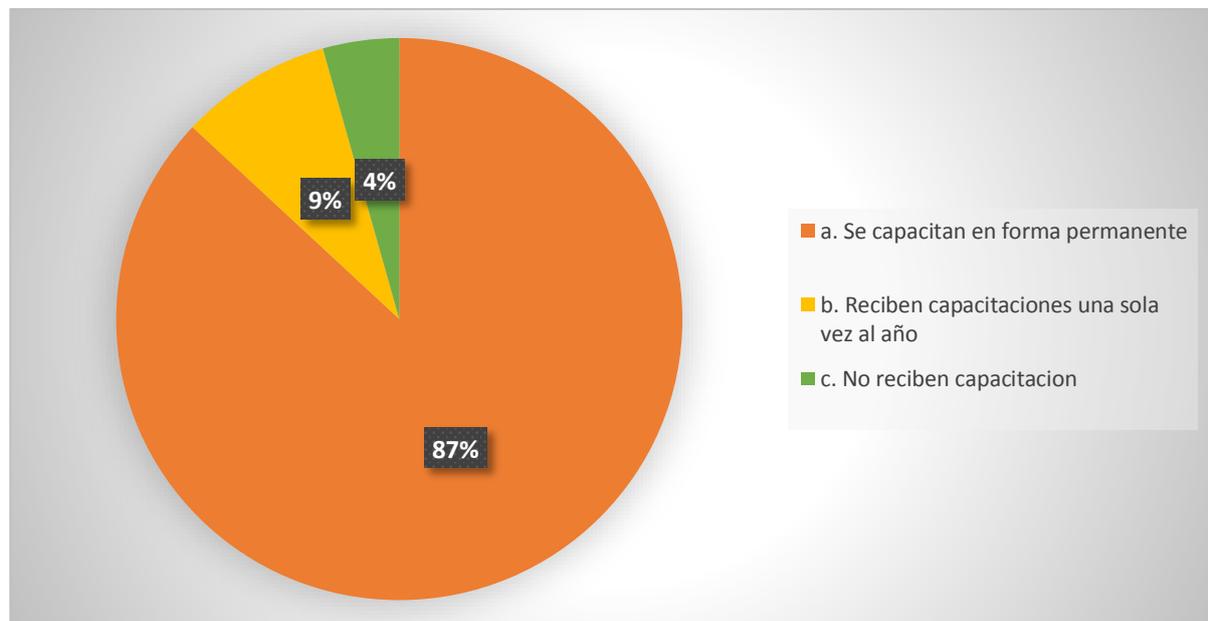
Tabla 10.

¿El personal que labora en una empresa de aduanas son personas que están capacitados para producir y hacer crecer la empresa?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
a) Se capacitan en forma permanente.	60	86,96	86,96	86,96
b) Reciben capacitación una sola vez al año.	06	8,69	8,69	95,69
c) No reciben capacitación	03	4,35	4,35	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 8.

¿El personal que labora en una empresa de aduanas son personas que están capacitados para producir y hacer crecer la empresa?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta 10, se obtuvo que, el 86.96% de los encuestados nos dice que se le comunica al usuario y la entrega es inmediata, mientras que el 8.69% esta solamente tres meses y el 4.35% después de tres meses pasa a poder de la aduana.

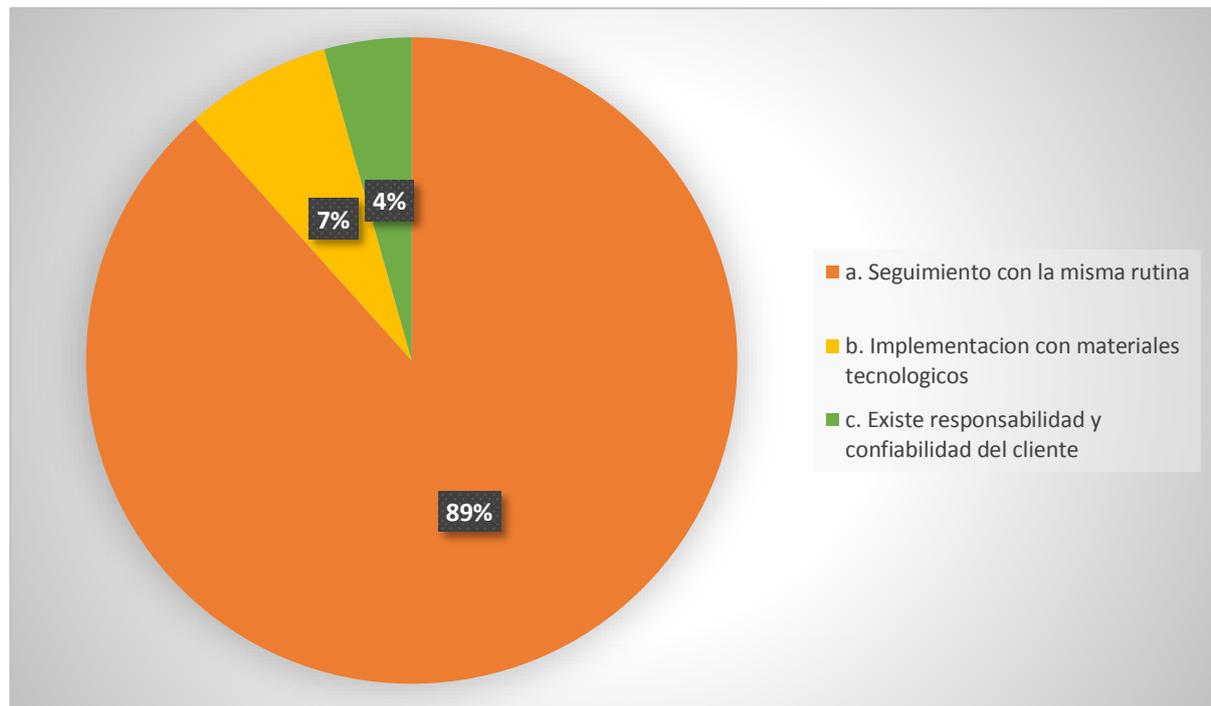
Tabla 11.

¿Usted cree que la calidad del servicio ha mejorado últimamente en las agencias de aduanas?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
a) Seguimos con la misma rutina	61	88,41	88,41	88,41
b) Implementación con materiales tecnológicos	05	7,25	7,25	95,66
c) Existe responsabilidad y confiabilidad del cliente	03	4,34	4,34	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 9.

¿Usted cree que la calidad del servicio ha mejorado últimamente en las agencias de aduanas?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta 11, nos muestra que a medida que pasa el tiempo la calidad del servicio ha mejorado según los encuestados, el 88,41% siguen con la misma rutina, el 7,25% se ha implementado con materiales tecnológicos y el 4,34% existe responsabilidad y confiabilidad del cliente.

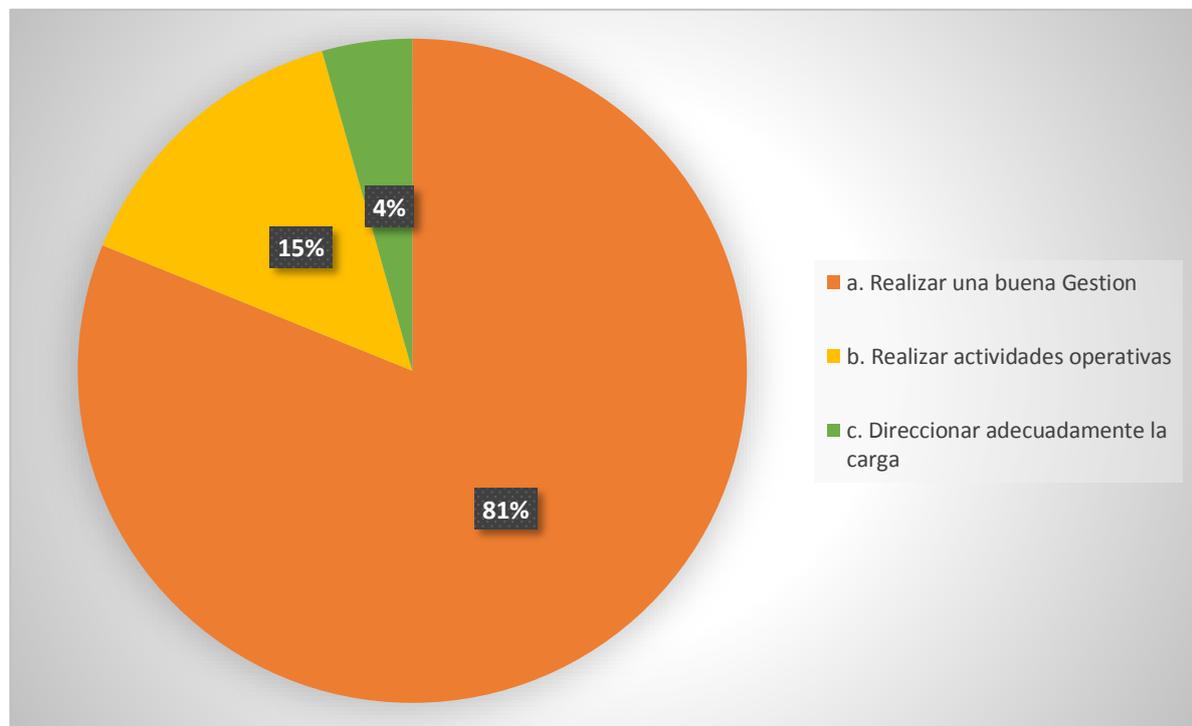
Tabla 12.

¿En qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
d) Realizar una buena gestión	56	81,16	81,16	81,16
e) Realizar actividades operativas	10	14,49	14,49	95,65
f) Direccionar adecuadamente la carga.	03	4,35	4,35	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Figura 10.

¿En qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?



Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas a los administradores, gerentes y contadores.

Análisis

En la pregunta 12, se obtuvo que, el 81,16% de los encuestados nos dice que los procesos de importación y exportación incide en la mejora de los servicios operativos a los clientes y el 14,49% realizan actividades operativas y el 4,35% direccionan adecuadamente sus cargas.

4.2. Análisis de Fiabilidad

Confiabilidad del Instrumento

Tabla 13.

Resumen de procesamiento

		N	%
Casos	Válido	69	100,0
	Excluido	0	,0
Total		69	100,0

Tabla 14.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° elementos
,990	09

En la tabla observamos que los resultados con la aplicación del software SPSS el Alfa de Cronbach es ,990, evidenciándose que el instrumento tiene una fiabilidad MUY ALTA, como se muestra en los niveles de coeficiente de Alfa de Cronbach en la siguiente tabla:

Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento

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

Tabla 15.*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿en su opinión en que tiempo se brinda el trabajo operativo a los clientes?	9,70	15,980	,976	.	,988
¿de qué manera una empresa de aduanas gestiona para facilitar el mercado internacional de bienes y servicios?	9,70	15,832	,961	.	,988
¿quién es el encargado o responsable de tomar decisiones para brindar la mejor información al cliente sobre cualquier transacción?	9,71	16,268	,973	.	,988
¿las autorizaciones que se requieren para enviar o recibir una mercadería quien lo debe direccionar?	9,71	16,650	,932	.	,989
¿usted cree que la simplificación administrativa ayuda a la eficiencia del servicio al cliente en las empresas de aduanas?	9,72	16,173	,957	.	,988
¿en su opinión los usuarios sienten satisfacción en confiar los servicios de las empresas de aduanas?	9,67	15,725	,963	.	,988
¿el personal que labora en una empresa de aduanas son personas que están capacitados para producir y hacer crecer la empresa?	9,75	16,600	,940	.	,989
¿usted cree que la calidad del servicio ha mejorado últimamente en las agencias de aduanas?	9,77	16,769	,914	.	,990

¿en qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la provincia constitucional del callao, año 2019?	9,70	16,244	,963	.	,988
--	------	--------	------	---	------

CAPÍTULO III: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

La importancia del presente trabajo de investigación sobre la influencia de la gestión por procesos en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas, radica en que las empresas de aduanas al realizar gestiones en los procesos de importaciones y exportaciones de cargas y mercancías está influenciando en mejorar la calidad de los servicios hacia los usuarios y/o clientes, quienes constantemente hacen uso de los servicios de los mismos.

Ante ello, las autoridades de la Municipalidad Provincial del Callao, viene autorizando la constitución de Agencias dedicados a brindar estos servicios aduaneros, sirviendo como un nexo para que los usuarios puedan realizar sus gestiones y operaciones a través de ellos ante la autoridad competente.

El problema radica entonces en que los usuarios y/o clientes para legalizar una carga o mercancía tienen que tramitarlo a través de una agencia pudiendo ejecutarlo de una manera directa ante la autoridad pertinente que es ADUANAS.

La gran mayoría de las empresas que brindan servicios de aduanas vienen capacitando en forma permanente al personal que laboran dentro de las mismas con

el propósito de poder atender eficientemente a los usuarios y/o clientes que hacen uso de estas empresas en el envío y recojo de sus cargas y/o mercaderías recibiendo una atención de calidad.

A medida que pasa el tiempo las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao se han ido implementando en cuanto al uso de la tecnología para poder atender con mayor rapidez y eficacia a sus clientes que hacen uso de los servicios aduaneros con amabilidad y respeto hacia los usuarios y puedan llevar una buena impresión del trabajo que realizan.

5.2. Conclusiones

General

A modo general se concluye que la gestión de los procesos de importación y exportación incide en la mejora de la calidad de los servicios que prestan las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao al brindar una buena gestión en la conservación, traslado y direccionando correctamente las mercancías y cargas de los usuarios.

Específicos

- a. Se ha determinado que los procesos operativos de importaciones y exportaciones inciden en la eficiencia de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao de una manera óptima ya que las actividades operativas lo realizan en un máximo de un día demostrando a sus clientes o usuarios la rapidez y eficiencia con que brindan sus servicios.
- b. Se concluye que los procesos de gestión de las importaciones y exportaciones influyen decididamente en la satisfacción del cliente de las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, demostrando en forma

constante el apoyo desinteresado a los clientes extranjeros, asimismo al brindarles facilidades de pago de los movimientos de sus cargas o mercancías.

- c. La toma de decisiones en las importaciones y exportaciones es de mucha importancia en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, toda vez que la persona responsable, el despachador debe brindar información de una manera inmediata a los clientes y/o usuarios del estado en que se encuentra sus cargas o mercancías de una forma muy cordial y buen trato.
- d. Se ha determinado que los procesos de dirección decididamente influyen en la calidad de los servicios que prestan las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao de una forma que los clientes y usuarios sienten esa confiabilidad de que sus cargas o mercancías están direccionados convenientemente hacia el ente superior de la aduana y de esa manera no ser desviado a otros lugares que no corresponden.

5.3 Recomendaciones

Con referencia a las conclusiones obtenidas, se relacionan las siguientes recomendaciones:

General

En términos generales se recomienda que la gestión de los procesos de importación y exportación deben seguir mejorando en la calidad de los servicios que prestan las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del callao, brindando una buena gestión en la conservación, traslado y direccionando correctamente las mercancías y cargas de los usuarios con el fin de que queden satisfechos por la eficacia y eficiencia de los servicios que prestan.

Específicas

- a. Se recomienda que, los procesos operativos de importaciones y exportaciones que prestan las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao sean eficientes para que las actividades operativas que realizan lo hagan en el menor tiempo posible con el fin que los clientes tengan confianza por la rapidez y eficiencia con que se brindan los servicios.
- b. Se recomienda que los procesos de gestión de las importaciones y exportaciones deben seguir mejorando para la satisfacción de los clientes de las empresas de aduanas, así como desarrollar un plan de atención a los clientes extranjeros, para que sean ellos los portavoces del apoyo que reciben del personal que labora en estas empresas.
- c. Se recomienda que las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao tomen decisiones inmediatas para incrementar la productividad de los servicios, contando con personal capacitado para brindar una información correcta y orientar a los usuarios y clientes sobre el estado en que se encuentran las cargas y mercancías.
- d. Se recomienda a las empresas de aduanas mejorar los procesos de dirección, implementar un plan estratégico con la finalidad de direccionar correctamente a los usuarios y clientes para que les sirva de guía al enviar o recepcionar sus cargas y mercancías de una manera confiable y no estar cayendo en manos de las personas tramitadores.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Armestar Urbina, Greta Cecilia; Vargas Machuca Fernandez, Paul Brian (2008). Tesis “Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas. Lima. (Pág. 11)
- Arias Coello, Alicia. (2007) “La Gestión de la Calidad: Conceptos Básicos”. Facultad de Ciencias de la Documentación. <http://webs.ucm.es> (Pág. 40)
- Carbajal Zambrano, Gema Viviana, Valls Figueroa, Wilfredo, Lemoine Quintero, Frank Angel y Alcívar Calderón, Víctor Efrén (2017) “Gestión por Procesos. Un Principio de la Gestión de Calidad”. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). www.ulead.edu.ec (Pág. 22)
- Delfina Ramírez, María (1998) Libro: “Investigación Económica: Competitividad Productividad y Ventaja Comparativa” El Enfoque de Negocios de Michael Porter y el de la Economía Nacional de Paul Krugman, una Aplicación al Caso de México” (México). Vol. 58 N°225 (Julio –Setiembre 1998) (Pág. 17 -81) Universidad Nacionalidad autónoma de México (UNAM).
- García Segundo, Iris Rocío (2017) Tesis “Control Aduanero y Régimen Sancionador en las Exportaciones del Perú”. España. (Pág. 322)
- Gómez Aquino, C. (2016) “Gestión por Procesos. Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción”. (SENCICO). Lima. (Pág. 23)
- Gómez Vargas Juan Carlos (2017). “Gestión por Procesos. Sistema de Gestión Mejora Continua”. Prof. Dpto. Expresión Gráfica, Arquitectónica y en la Ingeniería. UNIVERSIDAD DE GRANADA. jcgomvar@ugr.e (Pág. 09)
- http://cefir.org.uy/wpcontent/uploads/downloads/2012/05/DT_05.pdf.
- <http://www.aduana.gov.py/Gestion-de-Calidad.html>

<http://www.monografias.com/trabajos98/gestion-porprocesos/gestion-por-procesos.shtml#ixzz3IRDNgH00>

<http://www.gestiopolis.com/como-hacer-mas-eficiente-el-servicio-aduanero-nacional-del-callao/>

<http://definicion.de/gestion/#ixzz3r5XPoJx>

<http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml#ixzz3ldBhSEzl>

<http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml#ixzz3ldDAUcXP>

<http://www.monografias.com/trabajos96/calidadservicios/calidad-servicios2.shtml#ixzz3ldF20AYE>

<http://www.monografias.com/trabajos96/calidadservicios/calidad-servicios2.shtml#ixzz3ldG5FNy>

<http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos10/hotel/hotel.shtml#ixzz3qcckXx3u>

http://repositorio.usmp.edu.pe/villalva_ira

Kotler Philip (2005) Libro "Innovar: Revisión del Concepto de calidad del servicio y sus Modelos de Medición. Vol. 15. N° 25 (jun. 2005). Bogota (Pág. 656).

Quispe Orellano, Abelardo Jesús (2015) Tesis El Control Interno y su Efecto en la Rentabilidad de las Actividades de Exportación en las Empresas Aduaneras del Distrito de Ventanilla (Lima). Universidad de San Martín de Porres. (Pág. 103).

- Loaiza Dávila, María Giuliana (2007) Tesis “Análisis, Evaluación y Mejora de Procesos Logísticos de Ingreso de Mercadería Bajo Régimen de Depósito Autorizado en un Operador Logístico: Teoría y Ejemplo Aplicativo”. Lima. (Pág. 100).
- Mallar, Miguel Ángel (2010) “La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente”. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13, núm. 1, enero-junio, Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina. (Pág. 05)
- Mendoza Herrera, Melissa Bernandet (2015) Hacia un Nuevo Paradigma en el Valor de Aduana en México. México (Pág. 19)
- Ruiz-Fuentes, Daysi; Almaguer-Torres, Rosa Mercedes; Torres-Torres, Isabel Cristina; Hernández Peña, Alejandro Miguel. Tesis “La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos”. Ciencias Holguín, vol. XX, núm. 1, enero-marzo, 2014, Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba Holguín, Cuba. (Pág. 1-11)
- Sandoval Chávez Rebeca (2017) Universidad Politécnica Gómez Palacio, México rsandoval@upgop.edu.mx Juan Diego Hinojosa Escajeda Instituto Tecnológico de la Laguna, México jd_hinojosa1@yahoo.com.mx María Guadalupe Sandoval Chávez Instituto Tecnológico de la Laguna, México (2017) “Calidad de los servicios logísticos”. Quality of logistics services Qualidade de serviços de logística. (Pág. 04)
- Valls Figueroa, W.; Román Vélez, V. y Chica Ostaíza, C. (2017) “La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad”. Editorial Mar Abierto. (Pág. 30)
- Villalva Lévano, Rosalyn Angela (2016) Tesis “Elaboración del MOF y MAPRO para una Gestión por Procesos y la Propuesta de Desarrollo de un Sistema de Control de Documentos en la Facultad de Odontología – USMP. Lima. (Pág. 24)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE ADUANAS DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal ¿En qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿De qué manera el proceso operativo de importaciones y exportaciones inciden en la eficiencia del servicio en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?</p> <p>b. ¿En qué medida los procesos de gestión de importaciones y exportaciones influye en la satisfacción del cliente en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, Año 2019?</p> <p>c. ¿Cómo la toma de decisiones de importaciones y exportaciones inciden en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, años 2019?</p> <p>d. ¿En qué medida los procesos de dirección influyen en la calidad de servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar en qué medida la gestión por procesos de importación y exportación incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Establecer como el proceso operativo de importaciones y exportaciones inciden en la eficiencia del servicio en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.</p> <p>b. Precisar como los procesos de gestión de importaciones y exportaciones influye en la satisfacción del cliente en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.</p> <p>c. Determinar si la toma de decisiones de importaciones y exportaciones inciden en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.</p> <p>d. Conocer si los procesos de dirección influyen en la calidad de servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019</p>	<p>Hipótesis Principal La gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide significativamente en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019</p> <p>Hipótesis Secundarias</p> <p>a. La gestión del proceso operativo de importaciones y exportaciones inciden significativamente en la eficiencia del servicio en las empresas de aduanas de la provincia constitucional del Callao, año 2019.</p> <p>b. Los procesos de gestión de importaciones y exportaciones influye significativamente en la satisfacción del cliente en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019</p> <p>c. La mejor toma de decisiones de importaciones y exportaciones inciden considerablemente en la productividad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019.</p> <p>d. Los procesos de dirección influyen significativamente en la calidad de servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019</p>	<p>Variable independiente: X: Gestión por procesos de importaciones y exportaciones</p> <p>Indicadores: x₁ : Proceso Operativo x₂: Proceso de Gestión x₃: Proceso de Dirección x₄ Toma de Decisiones</p> <p>Variable dependiente: Y: Calidad de servicios</p> <p>Indicadores: y₁: Eficiencia del servicio y₂ Satisfacción del Cliente y₃: Productividad del servicio y₄: Calidad de Servicio</p>	<p>Tipo: Investigación Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Método Descriptivo y de Análisis- Síntesis</p> <p>Población Estará conformada por 300 profesionales y especialista de la empresa de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año019</p> <p>Muestra: Se utiliza para esta investigación es de 69 gerentes financieros.</p> <p>Técnicas Encuesta y Análisis documental.</p>

Anexo 2. Encuesta

Al aplicar esta técnica, se busca conocer a través de su experiencia, su opinión relacionada con un estudio de alcances académicos a la **“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE ADUANAS DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2019”**.

1. ¿En su opinión en qué tiempo se brinda el trabajo operativo a los clientes?
 - a) Máximo un día
 - b) El mismo día
 - c) Mínimo dos días

2. ¿De qué manera una empresa de aduanas gestiona para facilitar el mercado internacional de bienes y servicios?
 - a) Apoyando al cliente extranjero
 - b) Dando facilidades en los pagos
 - c) Brindando un mejor control de la mercadería

3. ¿Quién es el encargado o responsable de tomar decisiones para brindar la mejor información al cliente sobre cualquier transacción?
 - a) El despachador
 - b) El personal de seguridad
 - c) El encargado de mesa de parte

4. ¿Las autorizaciones que se requieren para enviar o recibir una mercancía, quien lo debe direccionar?
 - a) El responsable de la agencia
 - b) El representante de la aduana
 - c) El cliente

5. ¿Usted cree que la simplificación administrativa ayuda a la eficiencia del servicio al cliente en las empresas de aduanas?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo

6. ¿En su opinión los usuarios sienten satisfacción en confiar los servicios de las empresas de aduanas?
 - a) El cliente tiene cierta desconfianza
 - b) Por ser eficientes y responsables
 - c) Porque su carga está segura

7. ¿El personal que labora en una empresa de aduanas son personas que están capacitados para producir y hacer crecer la empresa?
 - a) Se capacitan en forma permanente.
 - b) Reciben capacitación una sola vez al año.
 - c) No reciben capacitación

8. ¿Usted cree que la calidad del servicio ha mejorado últimamente en las agencias de aduanas?
- a) Seguimos con la misma rutina
 - b) Implementación con materiales tecnológicos
 - c) Existe responsabilidad y confiabilidad del cliente
9. ¿En qué medida la gestión por procesos de importaciones y exportaciones incide en la mejora de la calidad de los servicios en las empresas de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, año 2019?
- a) Realizar una buena gestión
 - b) Realizar actividades operativas
 - c) Direccionar adecuadamente la carga.