



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Negocios Internacionales

Calidad de servicio en la gestión importadora en la Empresa Gloria S.A. - 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Negocios Internacionales

Autores

Albert Alonso Jimenez Velarde

Andrea Miluska Calixto Cherrepano

Asesora

Dra. Flor de Maria Garivay Torres De Salinas



• Dra. Flor de Maria Garivay Torres
DOCENTE

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

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

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Albert Alonso Jimenez Velarde	73872130	28/04/2026
Andrea Miluska Calixto Cherrepano	71463698	28/04/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Flor de Maria Garivay Torres De Salinas	15587359	https://orcid.org/0000-0002-2051-4901
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Felipe Caldas Bermudez	15609989	https://orcid.org/0009-0003-4373-1073
Policarpo Diomedes Márquez Valencia	15759625	https://orcid.org/0000-0001-7697-5064
Santos Benito Sánchez García	19669483	https://orcid.org/0000-0001-5488-9691

CALIXTO CHERREPANO y JIMENEZ VELARDE

CALIDAD DE SERVICIO EN LA GESTIÓN IMPORTADORA EN LA EMPRESA GLORIA S.A. – 2023

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCE-PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FCE-2026

Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3503156210

Fecha de entrega

10 mar 2026, 8:53 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 mar 2026, 8:58 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

2026-019419_TESIS_DESAGREGADA.pdf

Tamaño del archivo

810.8 KB

55 páginas

6826 palabras

47.697 caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

17%  Fuentes de Internet

5%  Publicaciones

12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi familia y hermanos, por su apoyo y motivación constante; esta indagación refleja que con esfuerzo todo se puede lograr.

AGRADECIMIENTO

A mi compañero de investigación, por el intercambio de ideas y la colaboración. Cada conversación ha enriquecido mi aprendizaje y ha hecho de esta experiencia algo inolvidable.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLA	ix
INDICE DE FIGURA	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION.....	xiii
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.5. Delimitaciones del estudio.....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO.....	19
2.1.- Antecedentes de la investigación.	19
2.1.1.- Investigaciones relacionadas con el estudio	19
2.2.- Bases teóricas.....	21
2.3.- Definiciones de términos básicos.	24
2.4.- Formulación de las hipótesis	25
2.4.1.- Hipótesis general	25
2.4.2.- Hipótesis específica.....	25
2.5.- Operacionalización de variables.....	27
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGIA	28

3.1.- Diseño metodológico.....	28
3.2.- Población y muestra	28
3.3.- Técnicas de recolección de datos	28
3.4.- Técnicas para el procedimiento de la información.....	29
3.5.- Matriz de consistencia	30
CAPÍTULO IV	32
RESULTADOS	32
4.1. Análisis de los resultados	32
4.2. Contrastación de la hipótesis	42
CAPÍTULO V	48
DISCUSION	48
5.1. Discusión de los resultados.....	48
CAPÍTULO VI.....	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
6.1. Conclusiones	50
6.2. Recomendaciones.....	50
CAPÍTULO VII	52
FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRÁFICA.	52
7.1.- Fuentes bibliográficas.....	52
ANEXO	53
Anexo N° 01: Instrumento de recolecta de datos	54
Anexo N° 02: Base de datos	56

INDICE DE TABLA

Tabla 1.....	32
Tabla 2.....	33
Tabla 3.....	34
Tabla 4.....	35
Tabla 5.....	36
Tabla 6.....	37
Tabla 7.....	38
Tabla 8.....	39
Tabla 9.....	40
Tabla 10.....	41
Tabla 11.....	42
Tabla 12.....	43
Tabla 13.....	44
Tabla 14.....	45
Tabla 15.....	46
Tabla 16.....	47

INDICE DE FIGURA

Figura 1	32
Figura 2	33
Figura 3	34
Figura 4	35
Figura 5	36
Figura 6	37
Figura 7	38
Figura 8	39
Figura 9	40
Figura 10	41

RESUMEN

La indagación “Calidad de servicio en la gestión importadora en la empresa Gloria S.A. – 2023” tuvo como finalidad identificar la relación entre calidad del servicio y gestión importadora. Presentó enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo integrada por 79 trabajadores, aplicándose encuesta y cuestionario como instrumentos. Los resultados evidencian vinculación significativa entre ambas variables, con coeficiente de Spearman de 0.833, indicando asociación alta en la empresa durante 2023.

Palabras claves: Calidad, Servicio, Importación

ABSTRACT

The research project “Service Quality in Import Management at Gloria S.A. – 2023” aimed to identify the relationship between service quality and import management. It employed a quantitative approach, basic research design, non-experimental cross-sectional study, and correlational level. The sample consisted of 79 employees, and a survey and questionnaire were used as data collection instruments. The results show a significant correlation between the two variables, with a Spearman's rank correlation coefficient of 0.833, indicating a strong association within the company during 2023.

Keywords: Quality, Service, Import

INTRODUCCION

En un contexto de economía globalizada, la gestión de la importación es un elemento estratégico que contribuye a la mejora de la eficacia operativa y competitiva de una empresa. En las organizaciones como Gloria S.A., referente en la industria alimentaria peruana, la calidad del servicio vinculado a la importación afecta directamente a la continuidad del suministro, a la verificación del control de los procesos logísticos y de supervisión del cumplimiento de la normativa en todo el contexto de la cadena del suministro.

Cabem indicar que la gestión de la importación en el proceso del desarrollo de las operaciones internacionales puede verse afectada cuando se presentan situaciones de dificultades logísticas a la momenta de coordinar el transporte de mercancías, la planificación de la entrega y la recepción de mercancías, situaciones que pueden incurrir en una paralización de las operaciones de la empresa.

Asimismo, en el mismo sentido, las situaciones de mala comunicación con un proveedor externo conyuntamente con áreas internas pueden provocar descoordinaciones que afectan la fluidez del proceso de importación.

En el mismo orden de ideas, el concepto del control de calidad de los productos adquiridos en el exterior, representa una parte importante para el respeto con las normas en la calidad del producto que la empresa debe seguir. Así, se considera la gran influencia que puede ejercer una serie de barreras de normativa, en el momento que pueden provocar observaciones desde las aduanas a partir de una sanción comercial.

Paralelamente, la gestión con representantes de las empresas proporciona un elemento importante para poder asegurar un nivel de mantenimiento en la relación comercial con la previsión del suministro sobre el contexto cambiante del empresariado importador.

Además, la selección de rutas de transporte, la utilización de nuevas tecnologías de trazabilidad de las mercancías, favorecen a la mejora del flujo logístico internacional.

El presente estudio aborda estos factores sobre el tema de la calidad del servicio dentro de la gestión de importaciones de Gloria S.A., durante el año 2023, permitiendo reconocer oportunidades de mejora que favorezcan el rendimiento operativo de la organización.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Dentro contexto internacional, industria láctea española posee importante presencia comercial, tanto mercado interno como escenarios globales. Diversas compañías han implementado procedimientos, sistemas gestión orientados fortalecimiento calidad servicio. No obstante, existen diferencias organizacionales respecto nivel atención ofrecido. En este sentido, percepción clientes funciona indicador relevante valorar desempeño empresarial, considerando impacto satisfacción reputación corporativa competitividad mercado.

Respecto gestión importadora sector lácteo, empresas dedicadas distribución productos requieren garantizar abastecimiento permanente, competitivo acorde exigencias regulatorias. Dicho proceso implica diversificación proveedores internacionales, cumplimiento normativas sanitarias, adecuada planificación logística administración inventarios orientadas reducción costos operativos.

En Ecuador, compañías distribuidoras lácteos dependen diversos factores para asegurar calidad servicio, entre ellos cumplimiento estándares sanitarios, eficiencia logística, formación personal especializado y orientación permanente atención cliente. Organizaciones que priorizan estos componentes suelen lograr mayor aceptación consumidores, consolidando posicionamiento mercado. Sin embargo, administración importaciones presenta retos relacionados regulaciones comerciales, transporte internacional, competencia empresarial cambios patrones consumo.

En Perú, empresas dedicadas comercialización productos lácteos buscan mantener niveles elevados calidad servicio mediante distribución eficiente, conservación adecuada productos atención oportuna consumidores. A pesar ello, pueden observarse variaciones desempeño empresarial dependiendo gestión operativa región comercial.

En términos generales, éxito organizaciones sector lácteo depende capacidad sostener estándares operativos sólidos, administrar eficientemente cadena suministro responder adecuadamente demandas clientes.

Dentro contexto nacional, gestión importadora involucra desafíos asociados cumplimiento regulaciones, coordinación logística competitividad mercado interno. Manejo eficiente dichos factores resulta determinante sostenibilidad empresarial.

Finalmente, calidad servicio gestión importadora constituye preocupación relevante organizaciones como Gloria S.A., planta Huachipa. Diversos factores pueden originar dificultades operativas, entre ellos retrasos logísticos entregas internacionales, deficiencias comunicacionales proveedores externos, debilidades control calidad mercancías importadas, obstáculos regulatorios procesos aduaneros y limitada supervisión proveedores internacionales, situaciones capaces afectar continuidad abastecimiento satisfacción clientes corporativos.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cómo los problemas de logística se relacionan con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?
2. ¿Como los problemas de comunicación se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?
3. ¿Como el control de calidad se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?

4. ¿Como los problemas regulatorios se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?
5. ¿Como la gestión de proveedores se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer la calidad de servicio y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Conocer los problemas de logística y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023
2. Conocer los problemas de comunicación y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023
3. Conocer el control de calidad y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023
4. Conocer los problemas regulatorios y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023
5. Conocer la gestión de proveedores y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Fortalece los fundamentos conceptuales de calidad servicio y gestión importadora, revisando teorías, antecedentes y definiciones que permiten comprender relación entre ambas variables y aportar conocimiento útil para gestión organizacional e innovación.

Justificación metodológica

La indagación utiliza cuestionario aplicado mediante encuesta para recopilar información relevante. El análisis de datos permite interpretar resultados y plantear estrategias orientadas a mejorar desempeño de variables estudiadas.

Justificación práctica

La indagación propone recomendaciones dirigidas al fortalecimiento calidad servicio y gestión importadora, permitiendo identificar mejoras operativas que favorezcan eficiencia organizacional.

1.5. Delimitaciones del estudio

Delimitación temporal

La indagación se realizó (agosto y diciembre 2023)

Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en Planta Lima – Huachipa, ubicada en Lima.

Delimitación social.

Participación de los colaboradores de Planta Lima – Huachipa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.- Antecedentes de la investigación.

2.1.1.- Investigaciones relacionadas con el estudio

2.1.1.1. Indagación Internacional

Silva-Treviño et al. (2021) realizaron la indagación titulada “Relación entre calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente en una empresa comercial de México”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad del servicio, satisfacción y fidelidad del cliente. La metodología empleó correlación de Spearman y análisis factorial exploratorio. Los resultados evidenciaron relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción ($r = 0,820$) y lealtad del cliente ($r = 0,803$). Asimismo, los aspectos tangibles mostraron alta asociación con satisfacción ($r = 0,910$) y lealtad ($r = 0,919$). Se concluye que una mejor calidad de servicio favorece la satisfacción, fidelización y sostenibilidad empresarial.

Monroy Ceseña y Urcádiz Cázares (2019) desarrollaron la indagación “Percepción de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en restaurantes de La Paz, México”, con el propósito de evaluar la percepción de los clientes sobre el servicio en 54 restaurantes. La metodología utilizó encuestas y análisis de varianza, considerando dimensiones como instalaciones, accesibilidad, capital humano, atmósfera y comida. Los resultados mostraron pocas diferencias en calidad de servicio y satisfacción, excepto en atmósfera y comida. Además, se obtuvo correlación global $r = 0,9$, evidenciando fuerte relación entre ambas variables.

Becerra (2018) desarrolló la indagación “Costos de importación de suministros de cómputo y su impacto en la rentabilidad”, presentada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. El objetivo fue analizar la influencia de los costos de importación en la rentabilidad empresarial. La metodología correspondió a enfoque cualitativo y nivel descriptivo, aplicando entrevistas a personal relacionado con comercio exterior. Los resultados evidenciaron controles insuficientes en costos de importación por ausencia de área especializada. Se concluye la necesidad de establecer manual de control interno que optimice procesos de compra e importación.

2.1.1.2. Indagación Nacional

De La Cruz Meza (2021) desarrolló la indagación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Pollería Flores Chicken, Ayacucho, 2021”, con objetivo analizar relación entre calidad atención y satisfacción consumidores. Metodología presentó enfoque descriptivo correlacional, diseño no experimental. Muestra probabilística incluyó 52 clientes de población promedio 208 consumidores mensuales. Resultados evidenciaron 61.5% satisfacción nivel regular, 17% alto, 13.5% muy alto, 7.7% bajo. Conclusión señala predominio percepción moderada respecto calidad servicio ofrecido establecimiento.

Agüero Voter y Miguel Salazar (2019) realizaron indagación “Calidad del servicio y satisfacción del cliente del Casino New York, 2018”, con finalidad determinar relación entre calidad atención y satisfacción usuarios. Metodología aplicó cuestionario estructurado dirigido 384 clientes, analizando información mediante SPSS versión 25. Resultados confirmaron correlación significativa entre calidad servicio y satisfacción consumidores. Conclusión establece que mejora atención cliente favorece percepción positiva usuarios organización.

Rosales (2018) elaboró indagación titulada “Costos de importación y precio de venta en empresas importadoras repuestos vehículos, distrito Los

Olivos, 2018”, presentada Universidad César Vallejo. Objetivo consistió determinar relación entre costos importación y precio venta productos. Metodología presentó tipo básico, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, utilizando cuestionario como instrumento. Resultados demostraron influencia directa costos importación sobre precio venta final rentabilidad empresarial. Conclusión recomienda participación activa área contabilidad procesos importación para establecer precios adecuados.

2.2.- Bases teóricas.

La calidad del servicio constituye un factor clave para lograr satisfacción del cliente, ya que una atención eficiente permite mejorar la experiencia del consumidor y fortalecer el desempeño organizacional (Kotler & Keller, 2016).

Asimismo, su evaluación resulta más compleja que la de un producto, debido a que depende principalmente de la percepción y expectativas del cliente respecto al servicio recibido (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Además, el conocimiento del público objetivo facilita ofrecer una atención adecuada y personalizada, incrementando la satisfacción y fidelización de los clientes (Gronroos, 1994).

Teorías

Meyer y Allen (1991) plantearon modelo teórico denominado compromiso organizacional con cliente, el cual explica que nivel compromiso trabajadores influye directamente calidad servicio ofrecido. Este enfoque considera tres dimensiones: afectivo, relacionado conexión emocional empleados organización clientes; continuidad, vinculado permanencia laboral por beneficios estabilidad; normativo, asociado sentido responsabilidad ética hacia empresa. Los autores sostienen que mayor compromiso organizacional favorece mejor atención cliente, influido también por liderazgo, satisfacción laboral cultura organizacional.

Por otro lado, Zeithaml et al. (1993) desarrollaron modelo cinco brechas, orientado explicar diferencias entre expectativas cliente servicio realmente recibido. Este modelo identifica brechas vinculadas percepción cliente, diseño servicio, entrega servicio, comunicación experiencia usuario. La propuesta destaca importancia comprender necesidades consumidoras para reducir dichas brechas mediante gestión adecuada calidad servicio evaluación constante satisfacción cliente.

Importancia

La calidad del servicio representa un elemento determinante para el logro de resultados positivos dentro de cualquier organización, debido a su influencia directa en la satisfacción y permanencia de los clientes. Cuando una empresa brinda una atención eficiente, los consumidores tienden a desarrollar mayor lealtad, lo que incrementa la probabilidad de que continúen adquiriendo productos o servicios en el futuro.

Asimismo, un servicio de alto nivel permite diferenciar a la organización frente a competidores, ya que los clientes suelen preferir empresas que garantizan experiencias satisfactorias. De igual forma, la satisfacción del consumidor genera recomendaciones positivas, lo que contribuye a atraer nuevos usuarios mediante comentarios favorables entre familiares o conocidos.

Por otra parte, la fidelización de clientes influye en el incremento de ingresos y rentabilidad, debido a que consumidores satisfechos suelen realizar compras adicionales. Finalmente, un servicio eficiente fortalece la imagen institucional, proyectando una percepción de profesionalismo, confianza y orientación hacia las necesidades del cliente.

Características

Las características de la calidad del servicio pueden variar según el enfoque teórico; no obstante, existen elementos comunes. La fiabilidad se relaciona con brindar atención constante y cumplir lo prometido. La responsabilidad implica asumir consecuencias ante errores durante el servicio. Asimismo, la empatía refleja comprensión de necesidades del cliente y atención personalizada. La tangibilidad considera aspectos

visibles como infraestructura y presentación del personal. Además, la accesibilidad se vincula con facilidad de uso del servicio. Finalmente, la seguridad garantiza protección de información y confianza en los procesos organizacionales.

Instrumentos

Existen diversos instrumentos utilizados para evaluar calidad servicio. Uno ampliamente difundido es SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Park et al. (2021), basado comparación entre expectativas clientes percepciones servicio recibido. Este instrumento considera dimensiones como fiabilidad, capacidad respuesta, empatía, garantía tangibilidad.

Otro método empleado es mystery shopping, técnica donde evaluadores actúan como clientes para observar atención, comportamiento personal, tiempos espera calidad experiencia. Asimismo, encuestas satisfacción cliente permiten recopilar opiniones usuarios respecto atención recibida, facilitando identificación aspectos mejora.

Por otra parte, Gómez (2014) señala que logística comprende planificación organización actividades vinculadas abastecimiento materiales, producción, almacenamiento distribución productos dentro gestión empresarial.

La logística empresarial puede analizarse desde distintos enfoques. En primer lugar, se considera la logística como distribución física, orientada principalmente a optimizar el transporte y disminuir costos operativos. En segundo lugar, se entiende como integración de actividades internas, abarcando procesos de fabricación y distribución dentro de la organización, sin incluir interacción con proveedores ni clientes. Finalmente, la logística también se concibe como integración del flujo de materiales dentro de la cadena de suministro, incorporando relaciones internas y externas. Este enfoque busca eficiencia productiva mediante reducción de costos y fortalecimiento de la competitividad empresarial.

Según Pierre (2016), la gestión de la cadena de suministro amplía el concepto de logística al integrar procesos internos con proveedores, intermediarios y clientes, coordinando actividades de abastecimiento, producción y distribución.

Asimismo, Castellanos (2009) señala que la distribución de mercancías comprende las operaciones necesarias para trasladar productos desde el exportador hasta el importador, buscando entregar el producto correcto, en la cantidad, lugar y tiempo adecuados, con el menor costo logístico posible.

La tecnología de información

Chávez (2012) señala que la tecnología actúa como factor facilitador en la gestión de la cadena de suministro mediante herramientas como internet, códigos de barras, RFID y rastreo satelital, las cuales optimizan procesos logísticos empresariales.

Asimismo, Anaya (2007) indica que la planificación estratégica logística define el modelo de distribución y los recursos necesarios, considerando decisiones sobre fábricas, almacenes, niveles productivos, inventarios y localización de instalaciones.

2.3.- Definiciones de términos básicos.

- Cliente. Persona u organización que adquiere bienes o utiliza servicios para satisfacer determinadas necesidades (Kotler y Keller, 2016).
- Expectativas del cliente. Conjunto de criterios anticipados que orientan la evaluación del servicio recibido (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).
- Cumplimiento. Capacidad del servicio para responder a compromisos establecidos con el usuario (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).
- Fiabilidad. Aptitud organizacional para ofrecer resultados consistentes y precisos durante la prestación del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).
- Responsabilidad. Compromiso del proveedor para asumir consecuencias derivadas de sus acciones (Zeithaml y Bitner, 2003).
- Capacidad de respuesta. Rapidez y disposición organizacional para atender solicitudes o necesidades del cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

- Empatía. Habilidad del proveedor para comprender necesidades particulares y brindar atención personalizada (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2018).
- Seguridad. Confianza generada mediante conocimiento, cortesía y credibilidad del proveedor del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).
- Tangibilidad. Componentes físicos visibles asociados al servicio, como instalaciones, equipos e infraestructura (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).
- Seguro de transporte. Instrumento contractual que protege mercancías frente a riesgos durante traslado internacional (Ballou, 2004).
- Certificado de origen. Documento que acredita procedencia geográfica de mercancías para fines comerciales y arancelarios (Daniels, Radebaugh y Sullivan, 2013).
- Agente aduanal. Especialista encargado de gestionar procedimientos aduaneros en operaciones de comercio exterior (Hill, 2011).

2.4.- Formulación de las hipótesis

2.4.1.- Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023.

2.4.2.- Hipótesis específica

1. Los problemas de logística se relacionan significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023
2. Los problemas de comunicación se relacionan significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023

3. El control de calidad se relaciona significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023
4. Los problemas regulatorios se relacionan significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023
5. La gestión de proveedores se relaciona significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023.

2.5.- Operacionalización de variables

VAR.	DIM.	IND.	ESC.
<p>(X)</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>X.1.- Problemas de logística</p> <p>X.2.- Problemas de comunicación .</p> <p>X.3.- Control de calidad .</p> <p>X.4.- Problemas regulatorios .</p> <p>X.5.- Gestión de proveedores.</p>	<p>X.1.1.- Planificación de la cadena de suministro X.1.2.- Coordinación de la cadena de suministro X.1.3.- La gestión de almacenes X.1.4.- Equipos modernos. X.1.5.- Calidad de las instalaciones.</p> <p>X.2.1.- Claridad en la comunicación X.2.2.- Retroalimentación X.2.3.- Herramientas de comunicación</p> <p>X.3.1.- Capacitación técnica X.3.2.- Normas de calidad X.3.3.- Mejora continua</p> <p>X.4.1.- Audiencias y sanciones X.4.2.- Licencias y permisos</p> <p>X.5.1.- Selección de proveedores potenciales X.5.2.- Evaluación de proveedores potenciales X.5.3.- Gestión continua de proveedores potenciales</p>	<p>Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca</p>
<p>(Y)</p> <p>GESTIÓN IMPORTADORA</p>	<p>Y.1.- Transporte</p> <p>Y.2.- Negociación y contratación</p> <p>Y.3.- Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial</p>	<p>Y.1.1.- Monitoreo de envíos Y.1.2.- Equipos de manejo Y.1.3.- Seguro de transporte</p> <p>Y.2.1.- Términos de cláusulas contractuales. Y.2.2.- Condiciones de cláusulas contractuales. Y.2.3.- Plazos de entrega</p> <p>Y.3.1.- Impacto ambiental de las operaciones de importación Y.3.2.- Impacto social de las operaciones de importación Y.3.3.- Buscar oportunidades</p>	<p>Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1.- Diseño metodológico.

Adopta enfoque cuantitativo, clasificado como indagación básica con diseño no experimental, debido a la observación directa de fenómenos dentro del contexto natural, evitando intervención o alteración deliberada de variables para facilitar el análisis. Asimismo, corresponde a nivel correlacional con corte transversal, porque la información se recopila durante un periodo específico, permitiendo examinar asociaciones e incidencias entre variables consideradas en la indagación.

3.2.- Población y muestra

3.2.1. Población

En esta indagación está integrada por 79 colaboradores de la compañía Gloria S.A.

3.2.2. Muestra

Se consideró a los 79 colaboradores de la compañía Gloria S.A.

3.3.- Técnicas de recolección de datos

Se aplicó la técnica de encuesta para recopilar información, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado.

3.4.- Técnicas para el procedimiento de la información

Para el procesamiento de datos, la indagación utilizó Excel 2016 para organizar y tabular la información obtenida mediante cuestionarios aplicados a trabajadores. Posteriormente, el software estadístico SPSS 25 permitió efectuar análisis descriptivo mediante tablas y gráficos, además de aplicar la prueba Rho de Spearman, técnica inferencial destinada a identificar relación entre variables del estudio.

3.5.- Matriz de consistencia

PROB.	OBJ.	HIP.	VAR.	DIM.	IND.	MET.
<p>Prob. G.</p> <p>¿¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?</p> <p>Prob. Esp.</p> <p>1. ¿Cómo los problemas de logística se relacionan con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?</p> <p>2. ¿Como los problemas de comunicación se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?</p> <p>3. ¿Como el control de calidad se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?</p> <p>4. ¿Como los problemas regulatorios se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?</p> <p>5. ¿Como la gestión de proveedores se relaciona con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023?</p>	<p>Obj. G.</p> <p>Conocer la calidad de servicio y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023.</p> <p>Obj. Esp.</p> <p>1. Conocer los problemas de logística y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p> <p>2. Conocer los problemas de comunicación y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p> <p>3. Conocer el control de calidad y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p> <p>4. Conocer los problemas regulatorios y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p> <p>5. Conocer la gestión de proveedores y su relación con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p>	<p>Hip. G.</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023.</p> <p>Hip. Esp.</p> <p>1. Los problemas de logística se relacionan significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p> <p>2. Los problemas de comunicación se relacionan significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p> <p>3. El control de calidad se relaciona significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p> <p>4. Los problemas regulatorios se relacionan significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023</p> <p>5. La gestión de proveedores se relaciona significativamente con la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023.</p>	<p>(X)</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>X.1.- Problemas de logística</p> <p>X.2.- Problemas de comunicación .</p> <p>X.3.- Control de calidad .</p> <p>X.4.- Problemas regulatorios .</p> <p>X.5.- Gestión de proveedores.</p>	<p>X.1.1.- Planificación de la cadena de suministro</p> <p>X.1.2.- Coordinación de la cadena de suministro</p> <p>X.1.3.- La gestión de almacenes</p> <p>X.1.4.- Equipos modernos.</p> <p>X.1.5.- Calidad de las instalaciones.</p> <p>X2.1.- Claridad en la comunicación</p> <p>X2.2.- Retroalimentación</p> <p>X2.3.- Herramientas de comunicación</p> <p>X3.1.- Capacitación técnica</p> <p>X3.2.- Normas de calidad</p> <p>X3.3.- Mejora continua</p> <p>X4.1.- Audiencias y sanciones</p> <p>X4.2.- Licencias y permisos</p> <p>X.5.1.- Selección de proveedores potenciales</p> <p>X.5.2.- Evaluación de proveedores potenciales</p> <p>X.5.3.- Gestión continua de proveedores potenciales</p>	<p>Población = 79</p> <p>Muestra = 79</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Diseño Correlacional</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p>
			<p>(Y)</p> <p>GESTIÓN IMPORTADOR A</p>	<p>Y.1.- Transporte</p> <p>Y.2.- Negociación y contratación</p>	<p>Y.1.1.- Monitoreo de envíos</p> <p>Y.1.2.- Equipos de manejo</p> <p>Y.1.3.- Seguro de transporte</p> <p>Y.2.1.- Términos de cláusulas contractuales.</p> <p>Y.2.2.- Condiciones de cláusulas contractuales.</p> <p>Y.2.3.- Plazos de entrega</p> <p>Y.3.1.- Impacto ambiental de las operaciones de importación</p>	

				Y.3.- Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial	Y.3.2.- Impacto social de las operaciones de importación Y.3.3.- Buscar oportunidades	
--	--	--	--	---	--	--

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 1

Calidad de servicio

	f	%	%v	%a
ALTO	29	36,7	36,7	36,7
BAJO	22	27,6	27,6	64,3
MEDIO	28	35,7	35,7	100,0
Total	79	100,0	100,0	

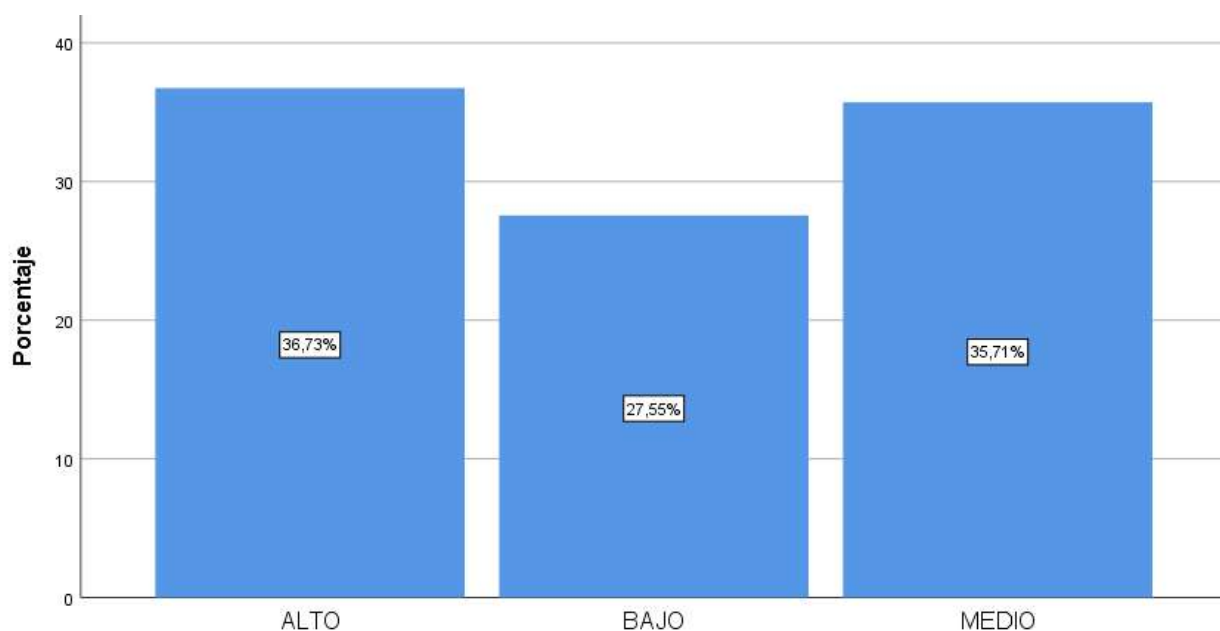


Figura 1, evidencia que 36,75 % del personal de Gloria S.A. percibe calidad servicio nivel alto, mientras 35,71 % señala nivel medio y 27,55 % considera nivel bajo.

Tabla 2

Problemas de logística

	f	%	%v	%a
ALTO	45	57,1	57,1	57,1
BAJO	3	4,1	4,1	61,2
MEDIO	31	38,8	38,8	100,0
Total	79	100,0	100,0	

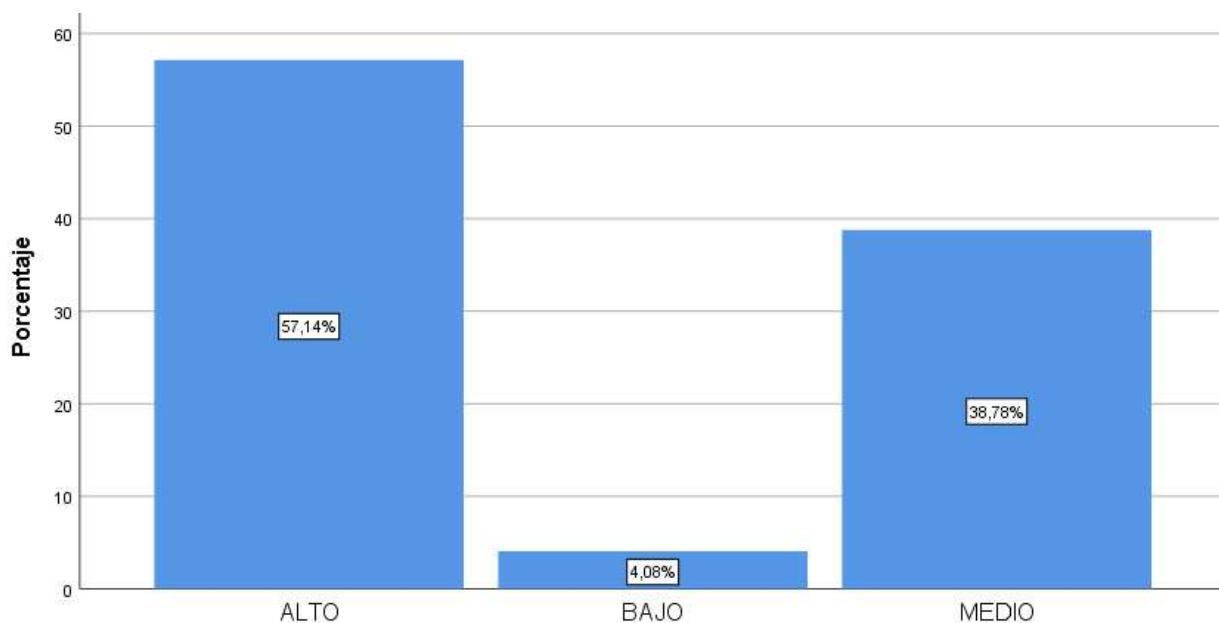


Figura 2 muestra que 36,75 % del personal de Gloria S.A. considera problemas logísticos nivel alto, 35,71 % percibe nivel medio y 27,55 % identifica nivel bajo.

Tabla 3

Problemas de comunicación

	f	%	%v	%a
ALTO	29	36,7	36,7	36,7
BAJO	23	28,6	28,6	65,3
MEDIO	27	34,7	34,7	100,0
Total	79	100,0	100,0	

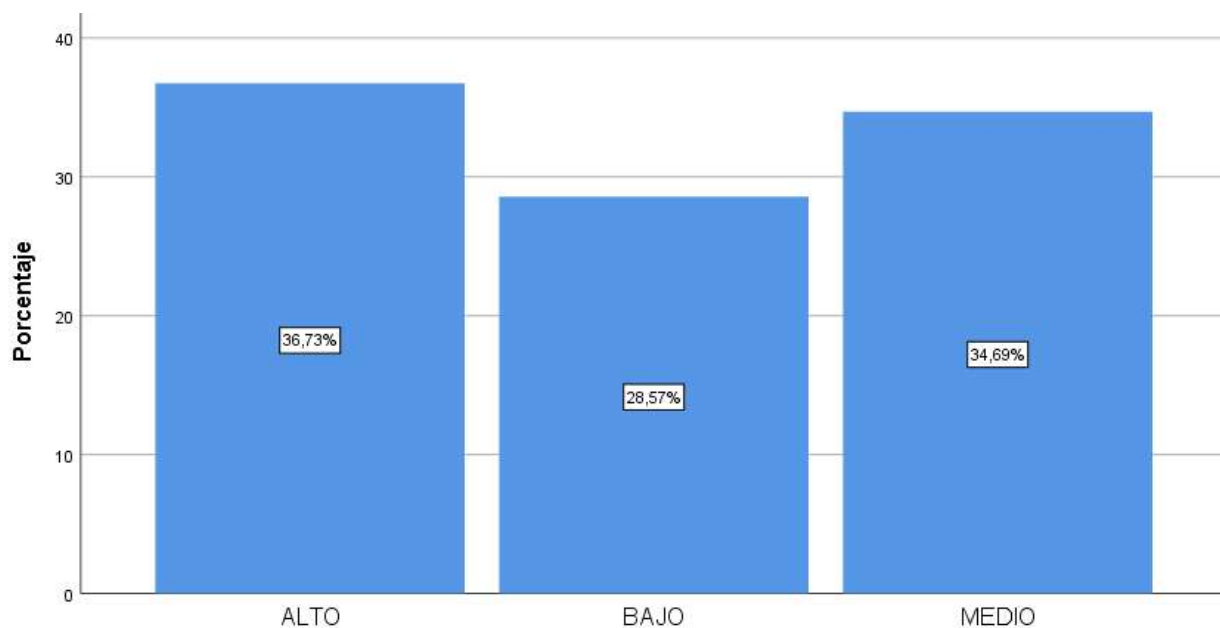


Figura 3, indica que 36,73 % del personal de Gloria S.A. percibe problemas comunicación nivel alto, 34,69 % señala nivel medio y 28,57 % identifica nivel bajo.

Tabla 4

Control de calidad

	f	%	%v	%a
ALTO	22	27,6	27,6	27,6
BAJO	44	56,1	56,1	83,7
MEDIO	13	16,3	16,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

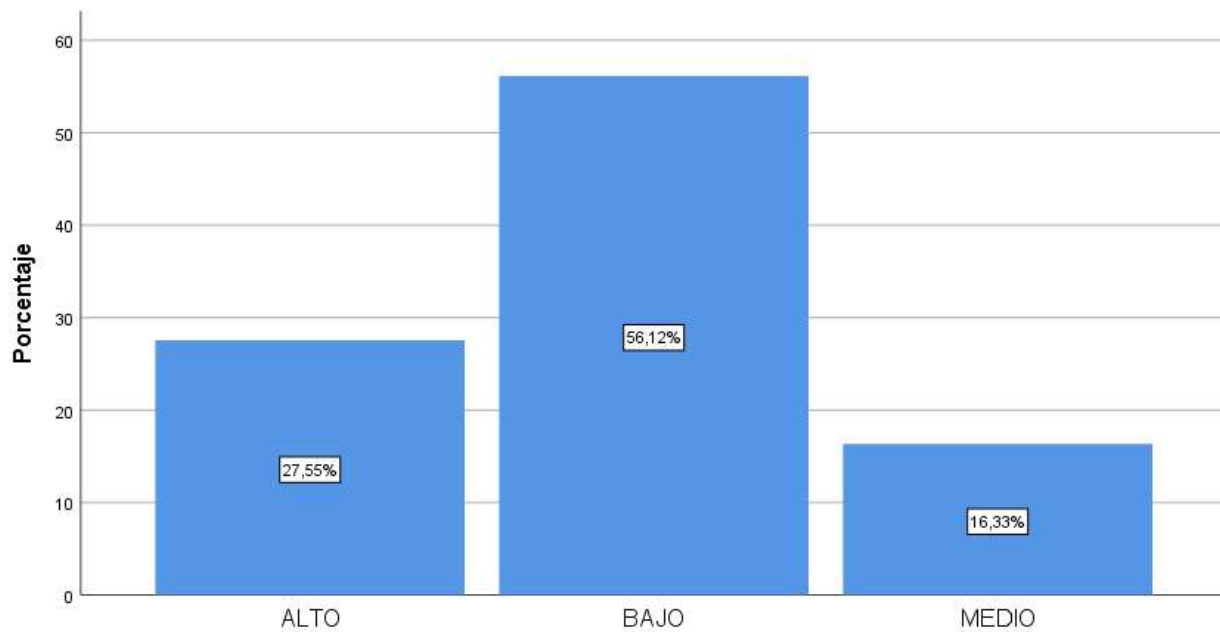


Figura 4, muestra que 27,55 % del personal de Gloria S.A. percibe control calidad nivel alto, 16,33 % señala nivel medio y 56,12 % identifica nivel bajo.

Tabla 5

Problemas regulatorios

	f	%	%v	%a
ALTO	29	36,7	36,7	36,7
BAJO	23	29,6	29,6	66,3
MEDIO	27	33,7	33,7	100,0
Total	79	100,0	100,0	

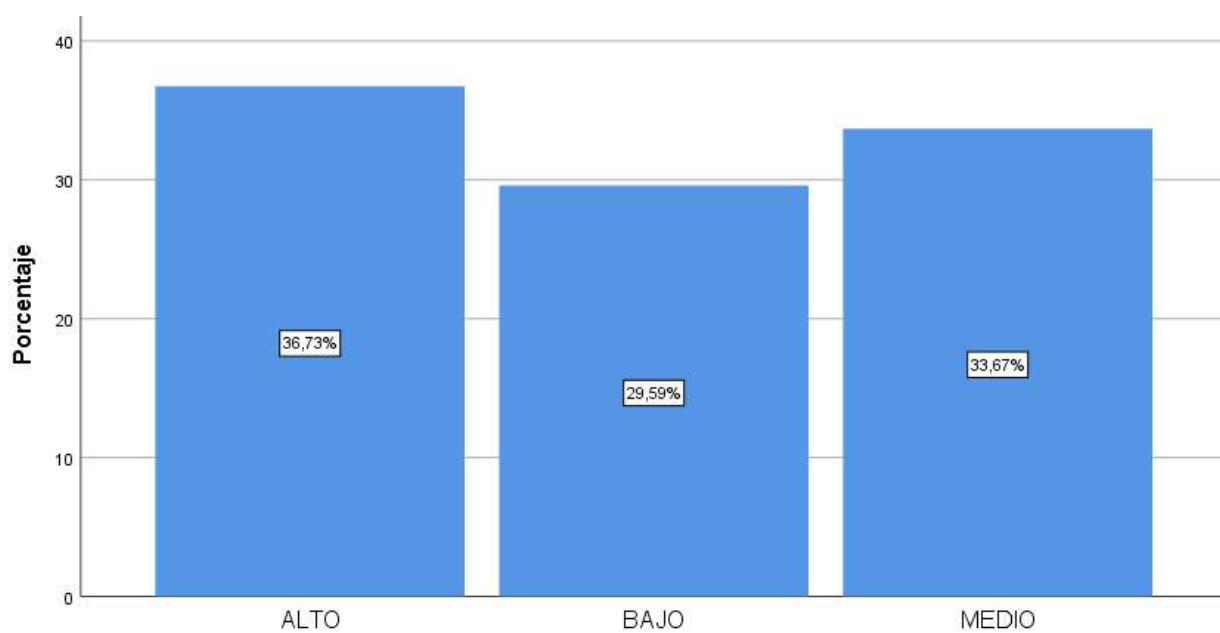


Figura 5, indica que 36,73 % del personal de Gloria S.A. percibe problemas regulatorios nivel alto, 33,67 % nivel medio y 29,59 % nivel bajo.

Tabla 6

Gestión de proveedores.

	f	%	%v	%a
ALTO	35	43,9	43,9	43,9
BAJO	28	35,7	35,7	79,6
MEDIO	16	20,4	20,4	100,0
Total	79	100,0	100,0	

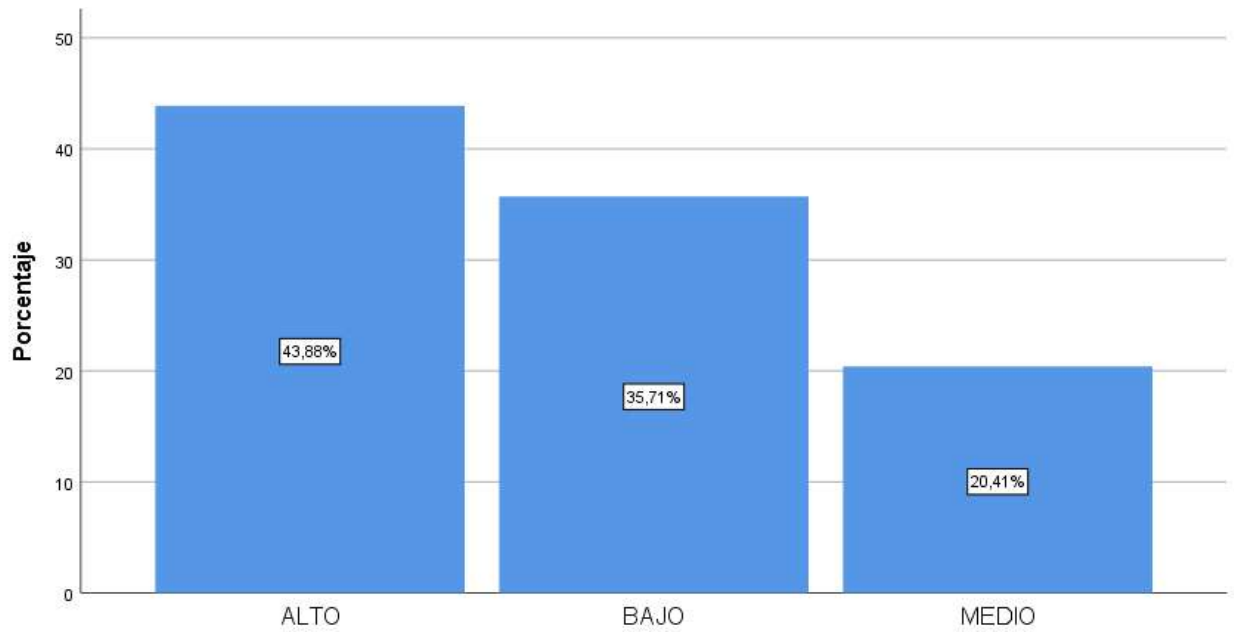


Figura 6, muestra que 43,88 % del personal de Gloria S.A. percibe gestión de proveedores nivel alto, 20,41 % señala nivel medio y 35,71 % indica nivel bajo.

Tabla 7

Gestión importadora

	f	%	%v	%a
ALTO	31	39,8	39,8	39,8
BAJO	29	36,7	36,7	76,5
MEDIO	19	23,5	23,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

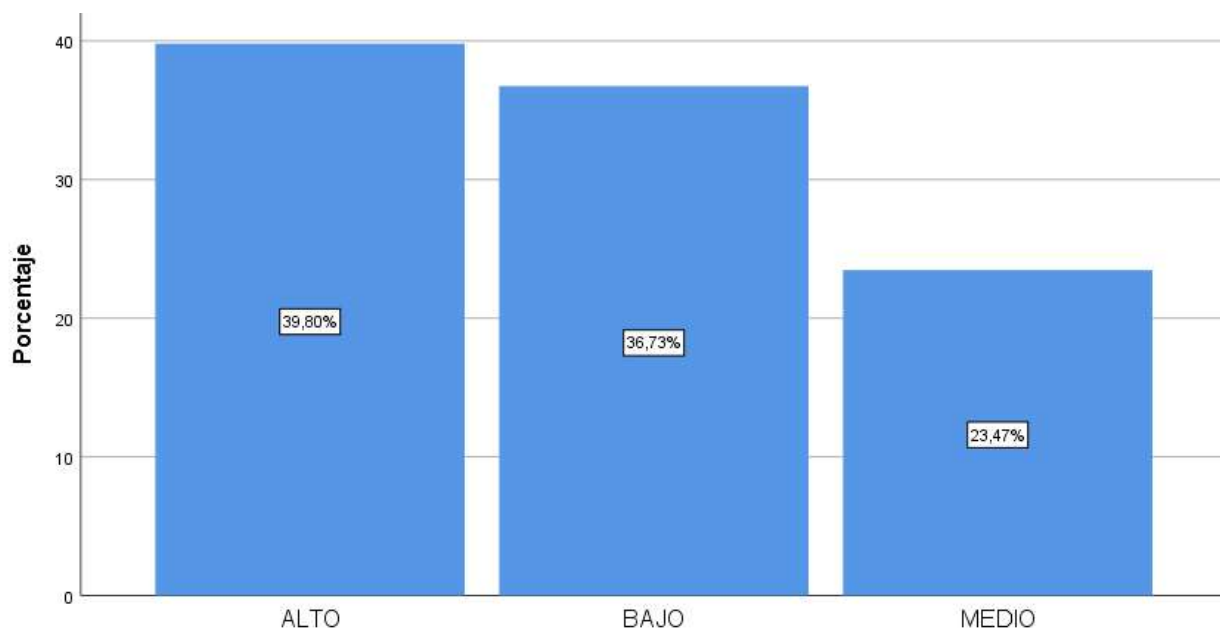


Figura 7, indica que 37,80 % del personal de Gloria S.A. percibe gestión importadora nivel alto, 23,47 % señala nivel medio y 36,73 % refiere nivel bajo.

Tabla 8

Transporte

	f	%	%v	%a
ALTO	33	41,8	41,8	41,8
BAJO	36	44,9	44,9	86,7
MEDIO	10	13,3	13,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

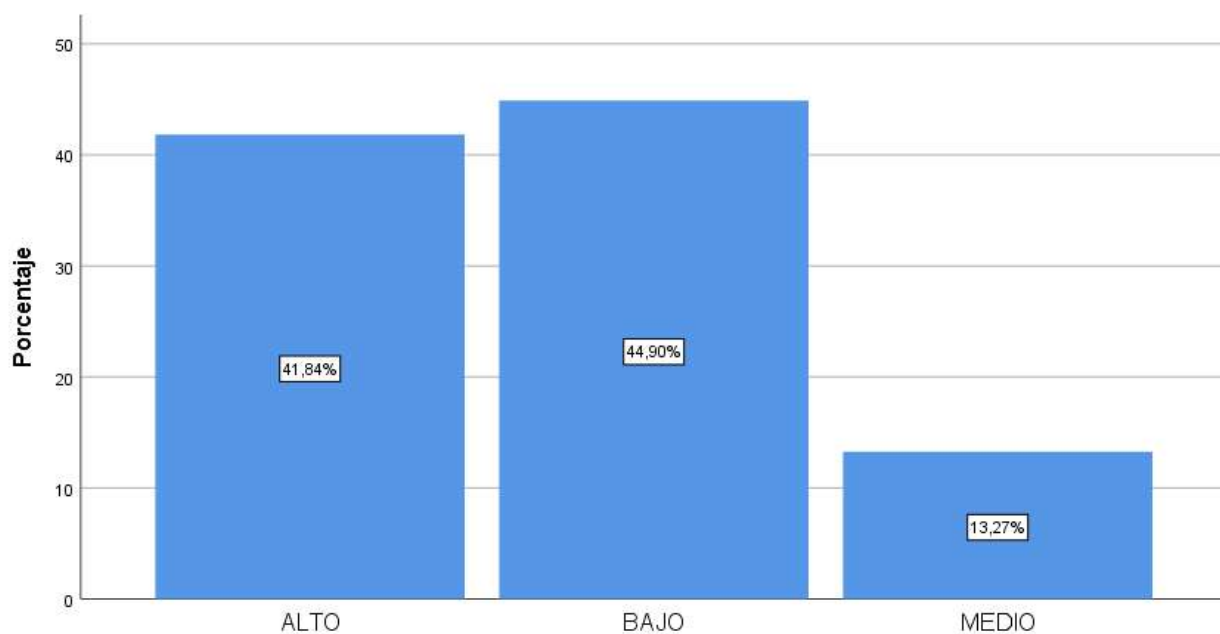


Figura 8, muestra que 41,84 % del personal de Gloria S.A. percibe el transporte en nivel alto, 13,27 % señala nivel medio y 44,90 % considera nivel bajo.

Tabla 9

Negociación y contratación

	f	%	%v	%a
ALTO	35	43,9	43,9	43,9
BAJO	28	35,7	35,7	79,6
MEDIO	16	20,4	20,4	100,0
Total	79	100,0	100,0	

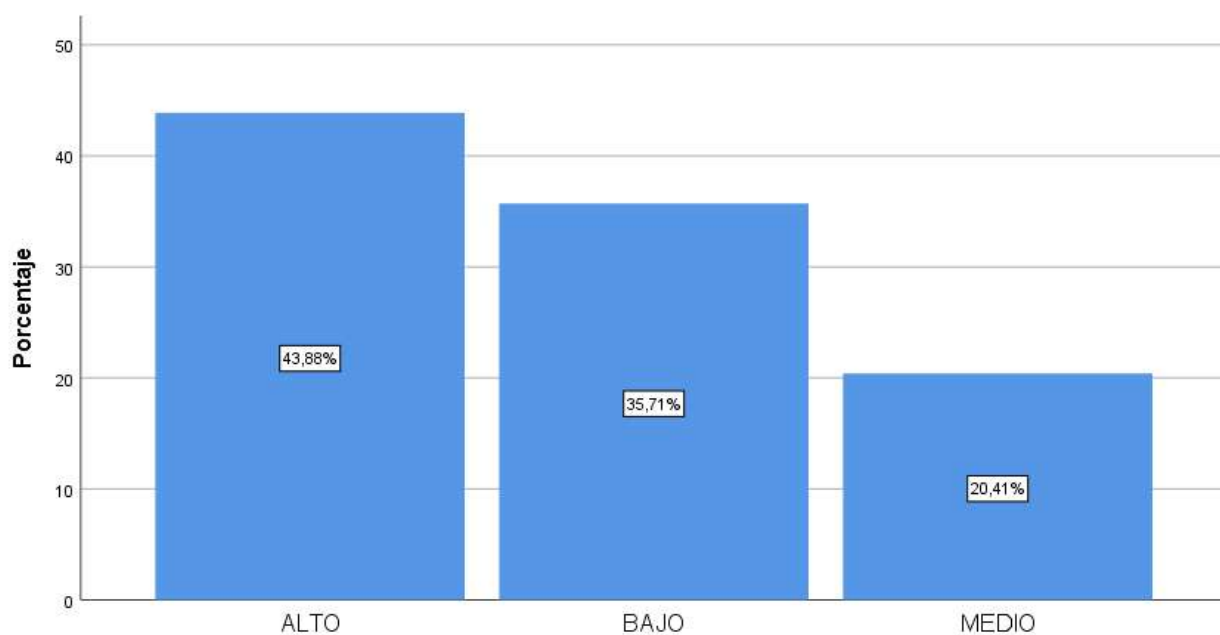


Figura 9, indica que 43,88 % de los trabajadores de Gloria S.A. consideran que la negociación y contratación alcanza un nivel alto, 20,41 % reporta nivel medio y 35,71 % percibe un nivel bajo.

Tabla 10

Reportes y Cumplimiento

	f	%	%v	%a
ALTO	31	39,8	39,8	39,8
BAJO	29	36,7	36,7	76,5
MEDIO	19	23,5	23,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

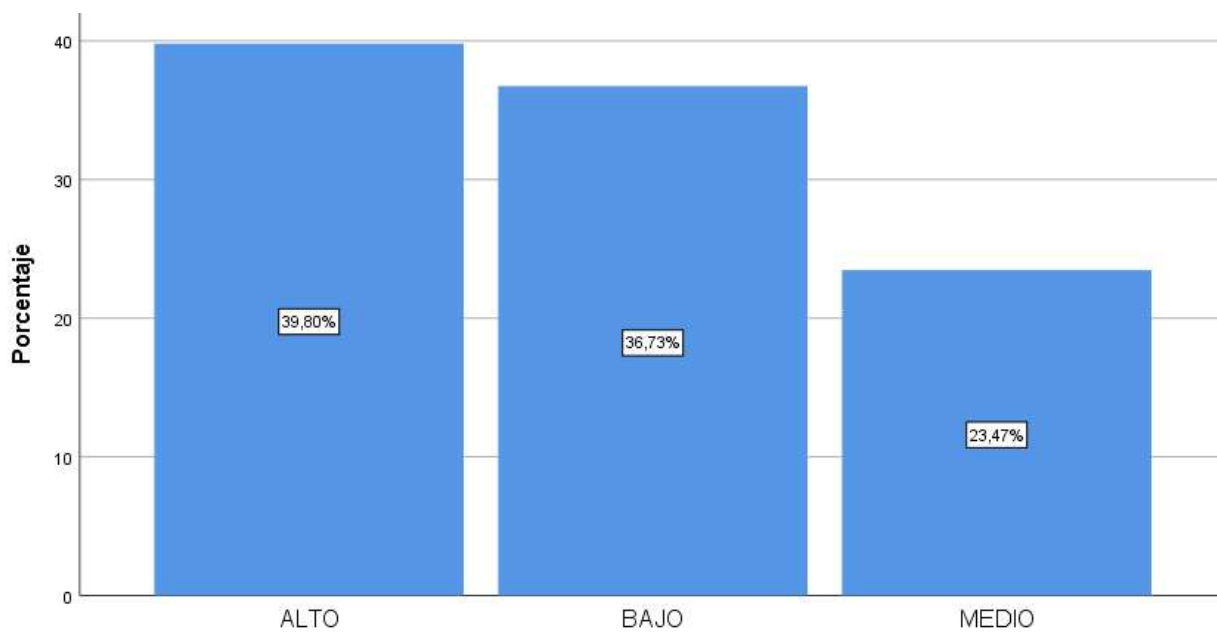


Figura 10, muestra que 37,80 % de los trabajadores de Gloria S.A. consideran que la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial alcanzó un nivel alto, 23,47 % lo percibe como nivel medio y 36,73 % como nivel bajo.

4.2. Contrastación de la hipótesis

Hipótesis General

Ha: La calidad de servicio se vincula con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

H0: La calidad de servicio no se vincula con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

Tabla 11

Correlaciones

			CS	GI
Rs	CS	r	1,000	,833**
		p	.	,000
		N	79	79
	GI	r	,833**	1,000
		p	,000	.
		N	79	79

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A.; r = 0,833 indica correlación positiva excelente.

Hipótesis Especifica 01

Ha: Los problemas de logística se vinculan significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

H₀: Los problemas de logística no se vinculan con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

Tabla 12

Correlaciones

			PL	GI
R _s	PL	r	1,000	,431**
		p	.	,000
		N	79	79
	GI	r	,431**	1,000
		p	,000	.
		N	79	79

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, los problemas de logística se relacionan significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A.; r = 0,431 indica correlación positiva moderada.

Hipótesis Especifica 02

Ha: Los problemas de comunicación se vinculan significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

H₀: Los problemas de comunicación no se vinculan con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

Tabla 13

Correlaciones

			PC	GI
R _s	PC	r	1,000	,869**
		p	.	,000
		N	79	79
	GI	r	,869**	1,000
		p	,000	.
		N	79	79

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, los problemas de comunicación se relacionan significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A.; r = 0,869 indica correlación positiva excelente.

Hipótesis Especifica 03

Ha: El control de calidad se vincula significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

H₀: El control de calidad no se vincula con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

Tabla 14

Correlaciones

			CC	GI
R _s	CC	r	1,000	,837**
		p	.	,000
		N	79	79
	GI	r	,837**	1,000
		p	,000	.
		N	79	79

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, el control de calidad se relaciona significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A.; r = 0,837 indica correlación positiva excelente.

Hipótesis Especifica 04

Ha: Los problemas regulatorios se vinculan significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

H0: Los problemas regulatorios no se vinculan con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

Tabla 15

Correlaciones

			PR	GI
R _s	PR	r	1,000	,869**
		p	.	,000
		N	79	79
	GI	r	,869**	1,000
		p	,000	.
		N	79	79

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, los problemas regulatorios se relacionan significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A.; r = 0,869 indica correlación positiva excelente.

Hipótesis Especifica 05

Ha: La gestión de proveedores se vincula significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

H0: La gestión de proveedores no se vincula con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

Tabla 16

Correlaciones

			GP	GI
R _s	GP	r	1,000	,837**
		p	.	,000
		N	79	79
	GI	r	,837**	1,000
		p	,000	.
		N	79	79

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, la gestión de proveedores se relaciona significativamente con la gestión importadora en GLORIA S.A.; r = 0,837 indica correlación positiva excelente.

CAPÍTULO V

DISCUSION

5.1. Discusión de los resultados

Los resultados muestran que la calidad de servicio y la gestión importadora en la empresa GLORIA S.A. – 2023 presentan una relación positiva, reflejada en un coeficiente de Spearman de 0,833, evidenciando asociación significativa. Esto coincide con lo reportado por De La Cruz Meza (2021), quien encontró correlación positiva entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en una pollería de Ayacucho.

Al analizar las dimensiones, se observa que los problemas de logística y la gestión importadora muestran una asociación moderada ($r = 0,431$), similar a lo hallado por Rosales (2018), quien vinculó los costos logísticos con los precios de venta en empresas importadoras de repuestos, destacando la influencia de la logística sobre los resultados empresariales.

En la dimensión de problemas de comunicación, se evidencia una fuerte relación con la gestión importadora ($r = 0,869$), concordando con los hallazgos de Agüero Voter & Miguel Salazar (2019), quienes demostraron que la comunicación efectiva en casinos impacta directamente en la satisfacción de los clientes.

Respecto al control de calidad, se encontró correlación alta ($r = 0,837$) con la gestión importadora, respaldando lo descrito por Becerra (2018), quien resaltó que el control de importaciones influye en la rentabilidad y eficiencia de las empresas.

Los problemas regulatorios presentan igualmente una correlación elevada ($r = 0,869$), lo que coincide con estudios sobre normativas y su impacto en procesos de importación, como el de Castellanos (2009), quien destacó la importancia de cumplir reglas internacionales para optimizar costos y tiempos de distribución.

Finalmente, la gestión de proveedores también muestra fuerte relación con la gestión importadora ($r = 0,837$), acorde con lo reportado por Pierre (2016), quien indicó que la coordinación con proveedores es clave en la administración de la cadena de suministro y mejora la eficiencia organizacional.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Los hallazgos estadísticos indican que la calidad de servicio y la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023 presentan asociación positiva, refleja un $r=0,833$.
- Se evidencia relación moderada entre problemas de logística y la gestión importadora, con $r = 0,431$, demostrando asociación significativa.
- Los problemas de comunicación muestran buena correlación con la gestión importadora ($r = 0,869$), evidenciando dependencia estadística positiva.
- El control de calidad se asocia favorablemente con la gestión importadora, presentando $r = 0,837$, reflejando vínculo sólido entre variables.
- Los problemas regulatorios muestran fuerte correlación con la gestión importadora ($r = 0,869$), confirmando asociación significativa.
- La gestión de proveedores mantiene buena relación con la gestión importadora, con $r = 0,837$, evidenciando asociación positiva.

6.2. Recomendaciones

- Se sugiere mantener y optimizar los procesos que aseguren la alta calidad del servicio, implementando retroalimentación constante con los clientes y evaluando la satisfacción en tiempo real.
- Se recomienda fortalecer las relaciones con los proveedores mediante acuerdos confiables, comunicación fluida y evaluación periódica de su desempeño para garantizar entregas oportunas.

- Se sugiere aumentar la automatización en el control de calidad mediante inspecciones digitales y sensoriales, y establecer retroalimentación directa con los proveedores para corregir fallas antes de llegar a planta.
- Se recomienda invertir en software de cumplimiento regulatorio y contar con un equipo especializado que gestione certificaciones, permisos y normativas internacionales para evitar retrasos o sanciones.

CAPÍTULO VII

FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRÁFICA.

7.1.- Fuentes bibliográficas.

Becerra, M. (2018). Costos de importación de suministros informáticos y su impacto en la rentabilidad.

Canales Carrasco, M. (2023a). Evaluación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la SUNAFIL, Tumbes, Perú, 2021. Universidad Nacional de Tumbes.

Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2003). Logística empresarial: Gestión integral de información y materiales en la compañía.

Castellanos, A. (2009). Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías.

Fuentalsaz, C., Icart, M., & Pulpón, A. (2006). Elaboración y presentación de proyectos e indagaciones académicas.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). Conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.

Park, S. J., Yi, Y., & Lee, Y. R. (2021). Dimensiones heterogéneas del modelo SERVQUAL. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(1–2).

ANEXO

Anexo N° 01: Instrumento de recolecta de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Facultad de Ciencias Empresariales **Escuela Profesional de Negocios Internacionales**

Estimado participante, se solicita responder con sinceridad este cuestionario. Conteste todas las preguntas.

El objetivo es indagar la calidad de servicio y su relación con la gestión importadora en GLORIA S.A. – 2023.

CALIDAD DE SERVICIO (X)						
N°	X1: Problemas de logística	N	C.N	A	C.S	S
1	¿La empresa planifica adecuadamente la cadena de suministro para asegurar que las operaciones de importación se realicen sin problemas?					
2	¿Existe una buena coordinación entre los departamentos involucrados en la cadena de suministro?					
3	¿Las operaciones de almacén se gestionan eficientemente para apoyar las importaciones a tiempo?					
4	¿Se utilizan equipos modernos en las operaciones de importación?					
5	¿Las instalaciones están en buenas condiciones para apoyar las actividades de importación?					
	X2: Problemas de comunicación .					
6	¿La comunicación entre las personas involucradas en el proceso de importación es clara?					
7	¿Recibes retroalimentación constante para mejorar los procesos de importación?					
8	¿Se utilizan herramientas modernas de comunicación para gestionar las importaciones de manera eficiente?					
	X3: Control de calidad					
9	¿Recibes capacitación técnica de manera regular en aspectos relacionados con la gestión de importaciones?					
10	¿La empresa cumple con las normas de calidad internacionales en sus operaciones de importación?					
11	¿Existen iniciativas de mejora continua para optimizar los procesos de importación?					
	X4. Problemas regulatorios .					
12	¿Se realizan auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de las regulaciones de importación?					
13	¿La empresa mantiene siempre las licencias y permisos necesarios para las actividades de importación?					
	X5. Problemas regulatorios					

14	¿La empresa selecciona cuidadosamente a los proveedores para cumplir con las necesidades de importación?					
15	¿Evalúan a los proveedores regularmente para asegurar que mantengan un nivel constante de calidad en el servicio?					
16	¿Existe una gestión continua para mejorar las relaciones con los proveedores?					
GESTIÓN IMPORTADORA (Y)						
Y1: Transporte		N	C.N	A	C.S	S
17	¿Se monitorean los envíos de manera constante para asegurar una entrega oportuna?					
18	¿Los equipos que se usan para el manejo de mercancías son adecuados y modernos?					
19	¿La empresa asegura que todos los envíos cuenten con un seguro de transporte adecuado?					
Y2: Negociación y contratación						
20	¿Los términos de las cláusulas contractuales con los proveedores son claros y justos para ambas partes?					
21	¿Las condiciones establecidas en las cláusulas contractuales se cumplen adecuadamente por parte de los proveedores?					
22	¿Los plazos de entrega acordados se respetan en las operaciones de importación?					
Y3: Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial						
23	¿La empresa toma medidas para minimizar el impacto ambiental de sus operaciones de importación?					
24	¿Se considera el impacto social de las actividades de importación?					
25	¿La empresa busca activamente oportunidades para mejorar los procesos de importación?					

