

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN DE LAS  
ACTIVIDADES DE COMERCIO EXTERIOR EN LA EMPRESA  
HANSA ADUANAS S.A**

**PRESENTADO POR:**

**DANIEL ALBERTO IPINCE ANTUNEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

**ASESOR:**

**Dr. TEODORICO JAMANCA ALBERTO**

**HUACHO - 2020**

**LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN DE LAS  
ACTIVIDADES DE COMERCIO EXTERIOR EN LA EMPRESA  
HANSA ADUANAS S.A**

**DANIEL ALBERTO IPINCE ANTUNEZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. TEODORICO JAMANCA ALBERTO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL  
HUACHO  
2020**

The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion Huacho is a circular emblem. It features a central yellow sun with rays, a blue gear, and a stylized yellow figure. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION" is written in a circular path around the emblem, and "HUACHO" is written at the bottom. The entire logo is rendered in a light, semi-transparent yellow color.

## **DEDICATORIA**

A Dios:

Por brindarme salud y vida para lograr mis objetivos.

A mi esposa:

Diana, por acompañarme y alentarme en todo momento para lograr lo mejor en nuestro núcleo familiar con nuestros hijos: Jorge Antonio y Jangyury.

A mis padres:

Adelina y Alberto por ser mis guías desde mis primeros pasos, siendo fuente de motivación para seguir siempre adelante.

*Daniel Alberto Ipince Antunez*

## AGRADECIMIENTO

A mi Asesor por su valioso aporte y orientación académica y científica en la culminación de la presente tesis.

A Nuestra Directora de EPG, Dra. Soledad Llañez Bustamante por su constante motivación en el logro de objetivos.

A los Maestros de la EPG, quienes tuvieron el honor de transmitir sus conocimientos a la primera promoción de la Maestría en Ingeniería Industrial.



*Daniel Alberto Ipince Antunez*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.4.1. Justificación Teórica</b>	<b>5</b>
<b>1.4.2. Justificación Práctica</b>	<b>6</b>
<b>1.4.3. Justificación Metodológica</b>	<b>6</b>
<b>1.4.4. Importancia de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos</b>	<b>34</b>
<b>2.4 Hipótesis de investigación</b>	<b>36</b>
<b>2.4.1 Hipótesis general</b>	<b>36</b>
<b>2.4.2 Hipótesis específicas</b>	<b>36</b>
<b>2.5 Operacionalización de las variables</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>38</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>38</b>

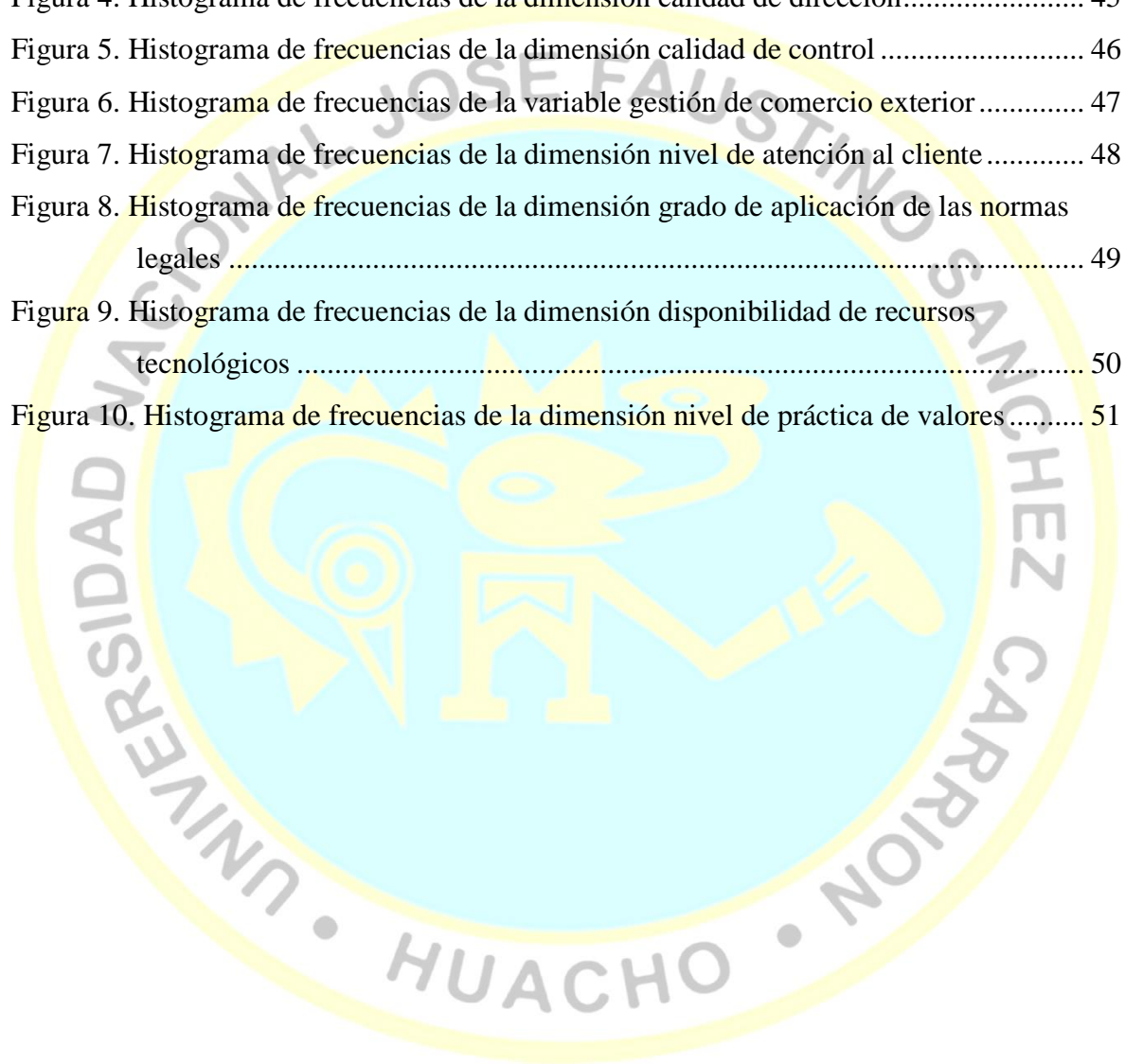
3.1	Diseño metodológico	38
3.2	Población y muestra	39
3.2.1	Población	39
3.2.2	Muestra	39
3.3	Técnicas de recolección de datos	39
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	40
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>42</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>42</b>
4.1	Análisis de resultados	42
4.2	Contrastación de hipótesis	52
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>58</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>58</b>
5.1	Discusión de resultados	58
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>60</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>60</b>
6.1	Conclusiones	60
6.2	Recomendaciones	61
<b>REFERENCIAS</b>		<b>62</b>
7.1	Fuentes documentales	62
7.2	Fuentes bibliográficas	64
7.3	Fuentes electrónicas	66
<b>ANEXOS</b>		<b>67</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables .....	37
Tabla 2. Niveles alcanzados en la Calidad de administración de la empresa .....	42
Tabla 3. Niveles alcanzados en la dimensión Calidad de la planificación.....	43
Tabla 4. Niveles alcanzados en la dimensión calidad de la organización.....	44
Tabla 5. Niveles alcanzados en la dimensión calidad de dirección .....	45
Tabla 6. Niveles alcanzados en la dimensión calidad de control .....	46
Tabla 7. Niveles alcanzados en la gestión del comercio exterior .....	47
Tabla 8. Niveles alcanzados en la dimensión nivel de atención al cliente.....	48
Tabla 9. Niveles alcanzados en la dimensión grado de aplicación de las normas legales.....	49
Tabla 10. Niveles alcanzados en la dimensión disponibilidad de recursos tecnológicos....	50
Tabla 11. Niveles alcanzados en la dimensión nivel de práctica de valores .....	51
Tabla 12. Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov.....	52
Tabla 13. Correlación de Spearman entre la calidad de la administración de la empresa y la Gestión del comercio exterior .....	53
Tabla 14. Correlación de Spearman entre la calidad de la Administración y el nivel de atención al cliente.....	54
Tabla 15. Correlación de Spearman entre la calidad de la Administración y el grado de aplicación de la normatividad legal .....	55
Tabla 16. Correlación de Spearman entre la calidad de la Administración y la disponibilidad de recursos tecnológicos .....	56
Tabla 17. Correlación de Spearman entre la calidad de la Administración y el nivel de práctica de valores.....	57
Tabla 18. Niveles de confiabilidad .....	73
Tabla 19. Estadística de fiabilidad de la calidad de administración .....	73
Tabla 20. Estadística de fiabilidad de gestión de comercio exterior .....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable Calidad de administración de la empresa .....	42
Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión Calidad de la planificación .....	43
Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión calidad de la organización .....	44
Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión calidad de dirección.....	45
Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión calidad de control .....	46
Figura 6. Histograma de frecuencias de la variable gestión de comercio exterior .....	47
Figura 7. Histograma de frecuencias de la dimensión nivel de atención al cliente .....	48
Figura 8. Histograma de frecuencias de la dimensión grado de aplicación de las normas legales .....	49
Figura 9. Histograma de frecuencias de la dimensión disponibilidad de recursos tecnológicos .....	50
Figura 10. Histograma de frecuencias de la dimensión nivel de práctica de valores.....	51





## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo identificar el grado de relación entre la calidad de la administración y la Gestión de las actividades de Comercio exterior en la empresa HANSA ADUANAS S.A.

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población de estudio estuvo constituida por 70 empleados de la organización. Respecto a la muestra, al ser una población finita y accesible para el investigador, la misma fue similar a la población. Por ello no se estableció muestra alguna. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta. Se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos: uno para medir la calidad de la administración y otro para medir la gestión de las actividades de comercio exterior.

Los resultados permitieron comprobar que el 70,0% de los trabajadores que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la calidad de administración de la empresa tuvo un nivel bueno y un 50,0% de los trabajadores afirmaron que la gestión de comercio exterior de la empresa alcanzó un nivel regular.

Con relación a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0.873$  y un  $p=0.000$ , menor al 0.05; esto nos permite concluir que existe una relación estadísticamente significativa muy buena y directamente proporcional entre la calidad de la administración de la empresa y la gestión de comercio exterior de la Agencia HANSA ADUANAS S.A.

Palabras clave: Calidad de administración, comercio exterior, aduanas

## ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between the quality of the administration and the Management of Foreign Trade activities in the company HANSA ADUANAS S.A.

The study used a quantitative approach, a correlational level and a non-experimental design. The study population will consist of 70 employees. Being the population finite and accessible to the researcher, the research will cover the entire population; so no sample will be used. The research technique used was the survey, and two data collection instruments were applied: one to measure the quality of the administration and another to measure the management of foreign trade activities.

The results allowed us to verify that 70.0% of the workers who work at the Agency HANSA ADUANAS SA state that the quality of administration of the company reached a good level and 50.0% of the workers that work at the HANSA CUSTOMS Agency SA affirm that the company's foreign trade management reached a regular level. In relation to the general hypothesis, a Pearson correlation coefficient of  $r = 0.873$  and a  $p = 0.000$  was obtained, less than 0.05, or that allows us to conclude that there is a statistically significant, very good and directly proportional relationship between the Quality of the company administration and foreign trade management of Agencia HANSA ADUANAS SA

Keywords: Administration quality, foreign trade, customs

## INTRODUCCIÓN

Conocer la realidad es un factor importante en la medida que aporta información que permite comprender, valorar y saber cómo actuar para modelar la realidad a las necesidades identificadas e intereses y expectativas.

Las personas, han ido transformando su entorno inmediato, creando instituciones para satisfacer sus necesidades de grupo y, con ello, se ha ido gestando un grado de identidad institucional, de sentimiento de pertenencia a la institución e identificación con su entorno, al asumir conocimientos, costumbres, tradiciones, valores y comportamientos que la institución y la sociedad lo aceptan.

Desde esta perspectiva, el estudio pretende: determinar la relación entre la Calidad de la administración y la Gestión de las actividades de Comercio exterior en la empresa HANSA ADUANAS S.A. Para ello, partimos de la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la calidad de la Administración y la Gestión de las actividades de Comercio exterior en la empresa HANSA ADUANAS S.A.

El estudio, por su enfoque es de naturaleza cuantitativa, su nivel es correlacional y su diseño es no experimental. La población en estudio estuvo conformada por 70 trabajadores de la agencia de aduanas. Al ser esta una población finita y accesible para el investigador, el estudio abarcará a toda la población, por lo que no se utilizará una muestra.

Las técnicas empleadas en la recolección de datos fueron: las encuestas. Los instrumentos fueron los cuestionarios para ambas variables. Respecto a su estructura esta corresponde a detalle siguiente:

- En el capítulo I, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, se hace la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema y la justificación de la investigación.
- El capítulo II, MARCO TEÓRICO, presenta los antecedentes y las bases teóricas del tema de la investigación.
- El capítulo III, METODOLOGÍA, detalla el diseño metodológico, la población y la muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.
- El capítulo IV, RESULTADOS; esto es la autoevaluación de los procedimientos empleados.
- El capítulo V, DISCUSIÓN de los alcances y significados de la investigación.
- El capítulo VI, presenta las CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES, en donde se hace referencia a los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Si bien es cierto, en los últimos años se tienen, en el país, avances importantes en la gestión de las actividades de las aduanas; sin embargo, los mismos aún son insuficientes pues, por su papel como ente facilitador del comercio exterior las aduanas son uno de los principales actores involucrados en las operaciones comerciales de importación y exportación. Falta aún bastante, como para tener la certeza de que las aduanas cumplen un efectivo rol en la facilitación del comercio exterior. Esto, solo será posible con el apoyo y el la responsabilidad compartida con los otros diferentes actores involucrados tanto de orden estatal y local, los usuarios, los concesionarios y otros que participan de forma directa o indirecto en las diferentes actividades en lo que son las diferentes actividades y operaciones de comercio exterior.

Según la Federación Nacional de Trabajadores Aduaneros y Tributarios del Perú – FENTAT (2016), el sistema aduanero no es un ente aislado; sus competencias y lo que se derivan de estas, afectan el clima de negocios e inciden en la economía nacional pues es parte de la red de comercio exterior y mantiene vínculos formales con otros entes homólogos constituidos para facilitar o regular las actividades comerciales.

El rol principal del sistema de aduanas es optimizar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras reflejadas en lo que es la recaudación y el control; sin dejar de lado la expeditividad, en términos operativos, de las operaciones aduaneras comerciales y que estas no deriven en trabas que afecten el libre comercio.

Respecto a las agencias de Aduanas, para la Asociación de agentes profesionales de aduana de las américas – ASAPRA (2011), estas tienen un papel importante en el comercio

internacional. Sus actividades abarcan tareas diversas que comprometen la oportunidad en el aduanaje y desaduanaje posibilitando así que los envíos lleguen a su destino oportunamente, dentro de los plazos estimados pues, en muchos casos, los montos económicos de estas transacciones y que involucran estas operaciones son muy significativos.

Por otro lado, el incremento del movimiento aduanero implica; por ejemplo, integrar avances tecnológicos en la gestión de aduanas; por otro lado, la integración comercial de los países producto de los Tratados de Libre Comercio trae consigo cambios en la normatividad del sector. Todo ello obliga al Agente de Aduana, como auxiliar de la función aduanera, a un mayor compromiso en su responsabilidad ante los usuarios y las autoridades.

El vínculo que surge entre el importador y el exportador y el Agente de Aduanas como resultado del mandato que recibe del importador y está previsto en el Código Civil. En esa medida, su actividad no la hace a nombre propio pues, por un lado, la Agencia de Aduanas actúa en representación de su mandante, dentro de los límites fijados por el mandato y, por otro lado, el sujeto pasivo de esta relación jurídica-tributaria corresponde al consignatario aceptante o exportador.

Respecto a las tecnologías de la información y comunicaciones, las mismas son primordial para que el servicio aduanero ejerza no solo control en las operaciones aduaneras sino que, además, facilite procedimientos expeditivos de tránsito, depósito y despacho de mercancías posibilitando la fiscalización de las declaraciones aduaneras posterior al trámite de ingreso (importación) y despacho (exportación).

Finalmente, em lo relativo a la autodeterminación de las obligaciones aduaneras, las mismas se sustentan en cumplir de forma voluntaria cumpliendo las disposiciones legales, quedando los responsables sujetos a la fiscalización por el servicio aduanero.

Tomando como referencia lo anterior, en el país, aún estamos lejos de ser parte del grupo de naciones que son reconocidas internacionalmente por su óptima gestión de la actividad aduanera y; si bien es cierto, se vienen desarrollando esfuerzos para contar con un enfoque integrado respecto a su gestión y, a pesar de que tanto el Gobierno Central y

sector empresarial le están dando importante apoyo; aún no se cuenta con un foro donde se discutan estos temas de modo formal y sistemático y se carecen de mecanismos que impulsen la evaluación de los avances logrados.

Otros aspectos, indirectamente relacionados, pero no menos importantes, son las falencias en nuestra infraestructura logística que no posibilita al país aprovechar su privilegiada ubicación geográfica. A ello se añade el que las vías de transportes no tienen un adecuado mantenimiento y trabas de índole administrativa para ampliar el ingreso de la competencia, obstaculiza el que otros actores podrían contribuir a capitalizar de mejor forma las ventajas comparativas con las que cuenta el país.

Nuestras aduanas, especialmente en las fronteras terrestres, tienen limitaciones para el control y son lentas para tramitar; además, están poco desarrolladas, y los servicios de logística públicos y privados y, no se provechan a plenitud los beneficios de los nuevos desarrollos de las tecnologías de la información que permiten brindar información oportuna sobre las operaciones de comercio exterior.

Las agencias de Aduanas asumen un rol como ente facilitador del comercio exterior, sin embargo, el éxito de los procesos en las operaciones comerciales en las que están involucradas no depende exclusivamente de su gestión. El papel de los empresarios en los procesos de comercio exterior es importante pues, estos, a pesar de contar con la normatividad legal y los entes operativos como son las agencias de aduana, deben conocer también los fundamentos teóricos de los temas de aduanaje y comercio exterior, para realizar negocios más eficientes que contribuya a la generación de una mayor rentabilidad.

Según portal de SFI Directores Financieros (2017), que el empresario conozca acerca de los fundamentos teóricos de los temas de aduanaje y comercio exterior es relevante pues; así evitará que su gestión se afecte por una aplicación empírica de estos fundamentos. Esto pone en evidencia el que muchos de los empresarios no conocen y aplica estos fundamentos en la toma de decisiones. Así se evitarían procesos lentos y situaciones engorrosas producto de este desconocimiento; sin dejar de lado ser víctimas de prácticas vedadas como: estafas, fraudes, malos manejos, entre otros.

Por otro lado, en muchos casos, es evidente, las serias deficiencias en la atención al cliente por parte de las agencias de aduana al no brindar a estos, información oportuna. Esto es muy significativo, pues entre el cliente (importador / exportador) y la agencia de aduana debe existir una relación basada en la confianza, por la delegación que le confiere el empresario a la agencia de aduana en su operación de comercio exterior. El fortalecimiento de dicha relación es imperiosa así como la fluida información y la constante retroalimentación (*feedback*).

Finalmente, son manifiestas, el incumplimiento recurrente de la normativa aduanera por las agencias de aduana. Esto genera que los procedimientos no se desarrollen de manera eficiente bajo un marco de legalidad, pues se desconoce o no se aplica los dispositivos normativos que regulan el campo.

Ante la panorámica macro descrita, el problema a investigar se circunscribe a lo referente a lo que viene a ser los aspectos referidos a la calidad de la administración y la gestión de las actividades de comercio exterior desde lo que son las falencias que se observan en las agencias de aduanas.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de la Administración y la Gestión de las actividades de Comercio exterior en la empresa HANSA Aduanas S.A.?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de la administración y el nivel de atención al cliente en la empresa HANSA Aduanas S.A.?
- b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de la administración y el grado de aplicación de la normatividad legal en la empresa HANSA Aduanas S.A.?
- c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de la administración y la disponibilidad de recursos tecnológicos en la empresa HANSA Aduanas S.A.?

- d) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de práctica de valores en la empresa HANSA Aduanas S.A.?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de la administración y la Gestión de las actividades de Comercio exterior en la empresa HANSA ADUANAS S.A

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la calidad de la Administración y el nivel de atención al cliente en la empresa HANSA Aduanas S.A.
- b) Determinar la relación entre la calidad de la Administración y el grado de aplicación de la normatividad legal en la empresa HANSA aduanas SA.
- c) Determinar la relación entre la calidad de la Administración y la disponibilidad de recursos tecnológicos en la empresa HANSA aduanas S.A.
- d) Determinar la relación entre la calidad de la Administración y el nivel de práctica de valores en la empresa HANSA aduanas S.A.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Respecto a la justificación de la investigación, Hernández et al (2014) sostienen que esta “deberá indicar el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Medante la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante”.

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

Comprender la importancia de las agencias de aduana y su rol facilitador en el comercio exterior, lleva a involucrarse en los alcances de lo que es la gestión aduanera pues la gestión aduanera se relaciona con las diversas funciones referida tanto a los tributos por los derechos de aduanas y otros similares que se devengan



por el procedimiento aduanero. Adicionalmente, la gestión aduanera involucra funciones más allá de lo meramente tributario e implica otras funciones como la seguridad, la lucha contra el contrabando y la protección de la propiedad intelectual e industrial.

#### **1.4.2. Justificación Práctica**

Como se ha mencionado, es reconocida la importancia de la gestión de la agencia de aduanas en la facilitación del comercio exterior, por su ayuda los procesos y trámites de comercio exterior; pues, la normativa legal (Leyes y conexas), ha delegado en estas los diversos trámites o procedimientos de operatividad aduanera.

#### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Se tomará en consideración los lineamientos establecidos en lo que viene a ser la metodología de la investigación científica a fin de establecer un conocimiento susceptible de ser probado en lo referente a la gestión de las agencias de aduanas en lo que vendría a ser su rol como ente que contribuye a facilitar el comercio exterior.

#### **1.4.4. Importancia de la investigación**

Las reformas en el tratamiento aduanero como requerimientos que surgen como producto de los procesos de integración comercial por la suscripción de diversos Tratados de Libre Comercio, se constituyen un reto para el Agencias de Aduana, por su posición en la operativa aduanera y contribuye a darle mayor dinámica a las actividades de comercio exterior.

Además de las agencias de aduanas, son necesarios otros agentes económicos para el desenvolvimiento de las transacciones comerciales y su participación no es solo como que dinamizan las actividades; algunos de estos intervienen realizando determinados servicios complementarios a las actividades operativas; por ejemplo: el traslado de mercancía, el empaque (packing), la carga, la estiba, el transporte, la desestiba, la descarga, el almacenamiento y despacho.

De todos los involucrados en una operación aduanera, el Agente de Aduana participa en casi todas las fases del proceso que se inicia desde el traslado de la

mercancía pues, representa al interesado al contar con facultades que le han sido encomendadas sea por el dueño, consignante o consignatario de la mercancía pues los otros involucrados en estas operaciones coordinan con el Agente de Aduana tanto en el traslado de la mercancía y el desarrollo de la transacción comercial.

La participación de la Agencia de Aduanas comprende todas las fases de una operación sea importación o exportación. Siendo así, resulta comprensible la importancia de su labor en la logística de comercio exterior, entendida como todos los actos que deberán ejecutarse para el traslado de la mercancía de un lugar a otro, procurando que su ejecución se realice generando menores tiempos costos y riesgos.

Facilitar las actividades de comercio exterior requerirá de una Agencia de Aduana profesional para cumplir con el encargo recibido, contar con una organización adecuada, disponer de los recursos humanos capacitados para atender los servicios aduaneros encomendados capaces de superar los incidentes cotidianos de la actividad.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

Bernal (2014), manifiesta que los estudios tienen diferentes delimitaciones, ya que cada investigación tiene sus propios objetivos. Además, señala que las limitaciones pueden ser en base al espacio o territorio, el tiempo y los recursos.

Respecto a la investigación, esta se realizará en la empresa HANSA Agencia de aduana S.A., localizada en Lima, ciudad capital. Sobre la limitación temporal, el estudio abarcará la información recopilada para el año 2017.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

Respecto a la viabilidad del mismo, es factible por la disposición de la organización para el levantamiento de la información de campo que se necesaria.

Con relación a los aspectos económicos referidos al financiamiento que demande el estudio, estos serán asumidos por quien tiene a su cargo la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

De acuerdo a la revisión de la literatura se procedió a recopilar los antecedentes a nivel internacional y nacional para la variable en estudio.

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Rojas (2010). Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile, 2010. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Departamento de Ingeniería Industrial. Santiago – Chile.

La investigación se propuso como objetivo analizar la gestión fiscalizadora aduanera del Servicio Nacional de Aduanas (SNA) de Chile para determinar sus principales fortalezas y debilidades y generar recomendaciones para la institución y obtener hallazgos que, eventualmente, pudiesen aplicarse como aprendizajes por otras administraciones aduaneras.

La metodología empleada, fue de carácter descriptivo-analítico. La misma se dividió en tres etapas: 1) se llevó a cabo un análisis de aspectos como: la apertura del comercio, institucionalidad, los nuevos ámbitos de fiscalización y facilitación comercial; 2) El análisis de la estructura organizacional e institucional del SNA y su labor fiscalizadora; 3) Se analizó la gestión fiscalizadora aduanera de los principales actores considerando las dimensiones: solidez institucional, facilitación del comercio y estructura funcional de la gestión fiscalizadora.

El resultado del análisis determinó que el SNA muestra solidez institucional; la misma le ha permitido ejercer su labor fiscalizadora de forma satisfactoria, afrontando los nuevos desafíos que le imponen los cambios del comercio.

Los hallazgos determinaron ciertos aspectos claves que caracterizan la gestión fiscalizadora aduanera del SNA; como la focalización en las actuaciones hacia los nuevos ámbitos de fiscalización aduanera (propiedad intelectual, origen, drogas, seguridad entre otras); la adecuada aplicación del modelo de gestión de riesgos; el empleo de mecanismos efectivos en la fiscalización de mercancías falsificadas; la baja percepción de corrupción en el ámbito aduanero; un manejo equilibrado entre la facilitación y la fiscalización así como la aplicación de mecanismos efectivos de articulación público-privada.

Se determinó, también ciertas deficiencias que llevaron a emitirse algunas recomendaciones, las que se enmarcan dentro de aspectos como: foco de la institución, orientación estratégica, procesos aduaneros y estructura organizacional y funcional.

Finalmente, de la evaluación de las fortalezas y debilidades del SNA producto de la investigación, en el indicador “efectividad para la detección de hallazgos sobre el total de lo fiscalizado” para el año 2008 fue 12.61%; este resultado pone de manifiesto uno de los principales fines institucionales determinantes de como una visión y desafío institucional, se enfocan integralmente en los esfuerzos para mejorarlo.

Echegaray (2011). El nuevo rol de la gestión aduanera y de las administraciones tributarias, como respuesta a la aparente dicotomía entre las medidas para facilitar el comercio internacional, y la función fiscalizadora: los casos de Centroamérica y la Comunidad Andina, España, 2010. Universidad de Barcelona. Barcelona – España.

Fueron varios los objetivos que se propuso la investigación. Partiendo de dilucidar la aparente dicotomía existente entre la globalización y los procesos de integración económica, en el que, aparentemente, colisionan intereses contrapuestos de las diferentes organizaciones que conforman Estado; sin embargo, estas han ido evolucionado abordando la ecuación de facilitar el comercio internacional y aportar a un servicio de comercio exterior eficiente; pero, al mismo tiempo, se han visto obligadas a mejorar los niveles de recaudación, combatiendo la evasión tributaria y el contrabando; asegurando el control sobre las importaciones y exportaciones como herramienta para la toma de decisiones correctivas por parte de la Hacienda Pública.

Las tendencias del impulso innovador y modernizador de la Gestión Aduanera y Tributaria, llevaron a procesos de transformación producto de cambios en la legislación y ajustes estructurales en las organizaciones administrativas, sus sistemas y en sus procedimientos.

En el aspecto administrativo, la investigación buscó proponer soluciones estratégicas, diseñando modelos o prototipos enfocados a los países objeto de estudio; buscándose encontrar soluciones para las diversas instancias funcionales y operativas y lograr la modernización de la gestión y de la administración, para poder así lograr la adaptación al nuevo rol del Estado en el contexto económico del Siglo XXI.

Estimamos que la investigación fue un aporte interesante para el tratamiento sistemático de segmentos del Comercio Exterior y va más allá de ser un informe sobre tendencias, de forma tal que, tomando como referencia la teoría y a partir de las experiencias de las organizaciones de los países en estudio, sus procesos de integración económica y el desarrollo al que han llegado, puedan hacer posible el diseñar algunas directrices estratégicas.

Los modelos prototipos propuestos, serán la base para establecer criterios válidos para una articulación adecuada y correcta entre la Aduana, los organismos fiscalizadores del Estado y los operadores privados del Comercio Exterior.

La investigación se enfocó desde la perspectiva del Nuevo rol de la Gestión Aduanera y de la Administración Tributaria y el dilema del control versus la facilitación en un contexto donde la Integración Económica y Globalización son una tendencia creciente.

La investigación propuso proponer modelos adaptados a la realidad de los países de la Comunidad Andina de Naciones y Centroamérica que posibiliten el análisis y la proyección de estrategias más creativas.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Pilco (2008). *La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995-2006*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Económicas. Unidad de Post Grado. Lima – Perú.

En el contexto donde nos encontramos inmersos, la globalización de los mercados es una realidad, así como las fronteras nacionales resultan ser imaginarios. En esta situación, tenemos que en lo que viene a ser el comercio mundial, las trabas se están derrumbando, el número de mercados para producir a costos más bajos se ha incrementado y el aumento de la competencia se ha intensificado; ello hace imperiosa la necesidad de que las empresas e instituciones, se modernicen.

Por otra parte, la liberalización de los intercambios comerciales ha resultado ser una manera eficiente de abrir los mercados. Sin embargo, un mercado abierto solamente puede funcionar de manera eficiente, en la medida en que se tenga un marco claro de principios y obligaciones que faciliten los flujos comerciales y permitan a todas las empresas de nuestro medio participar en la economía global.

Por ello, se asigna una gran importancia a la facilitación del comercio en el marco de las negociaciones bilaterales, multilaterales, regionales y las diversas negociaciones de tratados de libre comercio en curso. La simplificación y la armonización de los procedimientos que rigen el comercio son elementos que coadyuvan a facilitar los flujos comerciales entre los países y contribuyen, en el marco de sus relaciones, a lograr la eliminación paulatina de las trabas al comercio de mercancías y de servicios.

De lo anterior, tenemos que un mundo cada vez más abierto al comercio internacional, se tiene un aumento exponencial de los flujos del comercio y de servicios en niveles y volúmenes de impensables hace 50 años. Ello explica por qué antes no se habían desarrollado disciplinas específicas para facilitar el comercio.

Ahora, por el contrario, dada la interdependencia económica de los países, las empresas ha contribuido al incremento de los flujos comerciales a nivel bilateral, multilateral y regional, generando un natural incremento de los problemas, obstáculos y trabas al comercio.

Es difícil listar en detalle los diversos los temas que podrían ser cubiertos por este tipo de mecanismo, sin embargo, se habla principalmente de las operaciones de importación y exportación, del transporte de las mercancías independientemente, de la modalidad de transporte empelada, del financiamiento de la operación comercial, de los medios y términos de pago, del comercio electrónico, de la aplicación o cumplimiento de derechos

de propiedad intelectual, de la transmisión electrónica de información, del tránsito de mercancías, etc. Probablemente, hay muchos temas más que podrían estar dentro del ámbito de la facilitación comercial.

El fin es promover los flujos comerciales y de inversión para el crecimiento económico sostenible y la distribución equitativa de sus beneficios, mediante un entorno jurídico y empresarial más abierto, seguro, no discriminatorio y transparente.

Armestar y Vargas Machuca (2008). Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas, Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Lima – Perú.

El comercio exterior es el proceso de intercambio, compra y/o venta de bienes y servicios entre naciones y/o grupo de naciones. Se estima que, gracias a los tratados y convenios internacionales celebrados, para el 2008, las exportaciones superarán los 32 mil millones de dólares, lo cual significará un crecimiento de aproximadamente 15% respecto al año anterior; y las importaciones estarán por encima de los 25 mil millones de dólares, representando un incremento de aproximadamente 25% respecto al año anterior.

El agente de aduana, es el representante legal del importador y exportador ante las Aduanas, interviene en las transacciones facilitando los intercambios internacionales dado que asume el dictamen pericial aduanero, ofrece garantías financieras ante las entidades reguladoras del comercio exterior y proporciona mayor seguridad y fluidez en las tramitaciones y operaciones de pago.

Por esto, 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.

Corzo (2005). Mejora de procesos de liquidación aduanera, Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Matemáticas. Escuela Académica Profesional de Investigación Operativa. Lima – Perú

El trabajo desarrolla la mejora del proceso de liquidación aduanera de una Agencia de Aduanas, para el cual se ha elaborado el diagrama actual de su proceso; con el propósito de evaluar su mejora haciendo uso de la simulación y de estándares de organismos internacionales que luchan contra el narcotráfico (BASC). Previamente se hace una presentación sucinta y didáctica de los conceptos fundamentales de la mejora de procesos, simulación; así como también de las principales características del entorno del PROMODEL herramienta informática utilizada para efectuar la simulación del proceso.

## 2.2 Bases teóricas

Respecto a las bases teóricas, los conceptos de la gestión aduanera y el comercio exterior constituyen los Principios Generales de la Ley General de Aduanas (2008); por otro lado, las Técnicas de Comercio Exterior será el marco de referencia para analizar la realidad de la situación problemática.

Principios Generales que rigen la Ley General de Aduanas (2008):

- Principio de Facilitación del comercio exterior

Se sustenta en que los servicios aduaneros contribuyen a facilitar el comercio exterior, así como al desarrollo nacional velando, a la par, por el control y el interés fiscal.

Para lograr su desarrollo y facilitarse las actividades aduaneras, la Administración Aduanera debe sentar el marco jurídico de referencia con normas que regulen la emisión, transferencia, uso y control de documentos e información, relacionados con esas actividades y sean soportadas por medios documentales o electrónicos con validez legal.

- Principio de Cooperación e intercambio de información

La Administración Aduanera busca materializar el intercambio de información y la interoperabilidad con los sistemas de gestión de otras administraciones aduaneras sea mediante la comunicación electrónica o integrando los procesos interinstitucionales y la cooperación de las empresas privadas y entidades públicas locales y de otros países.

Las entidades públicas que registran datos en medios electrónicos se obligan, salvo las excepciones previstas en la Constitución y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a poner a disposición de la Administración Aduanera dicha información de manera electrónica.



La Administración Aduanera deberá disponer medidas para que el intercambio de datos y documentos necesarios entre la autoridad aduanera y los operadores de comercio exterior se realicen por medios electrónicos.

- Participación de agentes económicos.

El Estado promueve la participación de los agentes económicos en la prestación de los servicios aduaneros, mediante la delegación de funciones al sector privado.

Por Decreto Supremo de Economía y Finanzas, en coordinación con la Administración Aduanera, se dictarán las normas para, progresivamente, permitir, por delegación de funciones, la participación del sector privado en la prestación de diversos servicios aduaneros bajo supervisión de la Administración Aduanera.

- Principio de Gestión de la calidad y uso de estándares internacionales.

La prestación de los servicios aduaneros deberá alcanzar los niveles fijados en las normas internacionales sobre sistemas de gestión de la calidad, con énfasis en los procesos aplicando estándares internacionales vinculados al comercio exterior.

- Principio de Buena fe y presunción de veracidad.

Son la base en lo relativo al trámite y los procedimientos administrativos aduaneros en actividades de comercio exterior.

- Principio de Publicidad.

La documentación de la autoridad tributaria, independientemente de su denominación se constituye en norma exigible a los operadores de comercio exterior y es de pleno conocimiento de los interesados por la difusión. Así, las resoluciones referidas a la clasificación arancelaria, se publican en el portal de la SUNAT.

#### Técnicas de Comercio Exterior

- Logística Internacional:
  - INCOTERMS 2000.
- Mercados Financieros Internacionales:
  - Operaciones Swaps.
- Financiación del Comercio Exterior:

- Factoring.
- Forfaiting.
- Garantías Bancarias.
- Crédito Oficial a la Exportación:
  - Créditos Comerciales a la Exportación (CARI).
  - Los Créditos FAD.
  - Los Créditos Mixtos.
- Seguro de Crédito: Riesgo Comercial y Político:
  - Póliza Abierta de Gestión de Exportaciones.
  - Riesgo País.

Marco Legal de las actividades de comercio exterior

Decreto Legislativo No 1053: Ley General de Aduanas y su Reglamento. Decreto Supremo No 010-2009-EF.

Artículo 1º.- Objeto

Regular la relación jurídica entre la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y las personas naturales y jurídicas que intervienen en el ingreso, permanencia, traslado y salida de las mercancías hacia y desde el territorio aduanero.

Artículo 2º.- Definiciones

- **Administración Aduanera.** - Órgano de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria competente para aplicar la legislación aduanera, recaudar los derechos arancelarios y demás tributos aplicables a la importación para el consumo y los recargos de corresponder, aplicar otras leyes y reglamentos relativos a los regímenes aduaneros, y ejercer la potestad aduanera. El término también designa una parte cualquiera de la Administración Aduanera, un servicio o una oficina de ésta.
- **Agente de carga internacional.** - Persona que puede realizar y recibir embarques, consolidar, y desconsolidar mercancías, actuar como operador de transporte multimodal sujetándose a las leyes de la materia y emitir documentos propios de su actividad, tales como conocimientos de embarque, carta de porte aéreo, carta de porte terrestre, certificados de recepción y similares.

- **Operador Económico Autorizado.** - Operador de comercio exterior certificado por la SUNAT al haber cumplido con los criterios y requisitos dispuestos en el presente Decreto Legislativo, su Reglamento y aquellos establecidos en las normas pertinentes.

#### Artículo 3°.- Ámbito de aplicación

El presente Decreto Legislativo rige para todas las actividades aduaneras en el Perú y es aplicable a toda persona, mercancía y medio de transporte dentro del territorio aduanero.

#### Artículo 10°.- Administración Aduanera

La Administración Aduanera se encarga de la administración, recaudación, control y fiscalización aduanera del tráfico internacional de mercancías, medios de transporte y personas, dentro del territorio aduanero.

#### Artículo 11°.- Condiciones mínimas del servicio

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones garantizará que los puertos, aeropuertos o terminales terrestres internacionales cuenten con:

- a) Instalaciones adecuadas para el desempeño apropiado de las funciones de la Administración Aduanera;
- b) Patio de contenedores o de carga y zonas de reconocimiento físico y de desconsolidación de mercancías, proporcionales al movimiento de sus operaciones.

#### Artículo 15°.- Operadores de comercio exterior

Son operadores de comercio exterior los despachadores de aduana, transportistas o sus representantes, agentes de carga internacional, almacenes aduaneros, empresas del servicio postal, empresas de servicio de entrega rápida, almacenes libres (Duty Free), beneficiarios de material de uso aeronáutico, dueños, consignatarios y en general cualquier persona natural o jurídica interviniente o beneficiaria, por sí o por otro, en los regímenes aduaneros previstos en el presente Decreto Legislativo sin excepción alguna.

#### Artículo 16°.- Obligaciones generales de los operadores de comercio exterior

- a) Mantener y cumplir los requisitos y condiciones vigentes para operar;
- b) Conservar la documentación y los registros que establezca la Administración Aduanera, durante cinco (5) años;
- c) Comunicar a la Administración Aduanera:

c.1) La revocación del representante legal registrado ante la Administración Aduanera, dentro del plazo de cinco (5) días contado a partir del día siguiente de tomado el acuerdo;

c.2) La conclusión del vínculo contractual del auxiliar registrado ante la Administración Aduanera, dentro del plazo de cinco (5) días contado a partir del día siguiente de ocurrido el hecho;

- d) Cautelar la integridad de las medidas de seguridad colocadas o verificadas por la autoridad aduanera;
- e) Facilitar a la autoridad aduanera las labores de reconocimiento, inspección o fiscalización, debiendo prestar los elementos logísticos necesarios para esos fines;
- f) Proporcionar, exhibir o entregar la información o documentación requerida, dentro del plazo establecido legalmente u otorgado por la autoridad aduanera;
- g) Comparecer ante la autoridad aduanera cuando sean requeridos;
- h) Llevar los libros, registros y/o documentos aduaneros exigidos cumpliendo con las formalidades establecidas;
- i) Permitir el acceso a sus sistemas de control y seguimiento para las acciones de control aduanero, de acuerdo con lo que establezca la Administración Aduanera;
  - a. Someter las mercancías a control no intrusivo a su ingreso, traslado o salida del territorio nacional;
- j) Otras que se establezcan en el Reglamento.

Artículo 17º.- Despachadores de aduana

Son despachadores de aduana los siguientes:

- a) Los dueños, consignatarios o consignantes;
- b) Los despachadores oficiales;
- c) Los agentes de aduana.

Artículo 18º.- Responsabilidad general de los despachadores de aduana

Las personas naturales o jurídicas autorizadas como despachadores de aduana o entidades públicas que efectúen despachos aduaneros responden patrimonialmente frente al fisco por los actos u omisiones en que incurra su representante legal, despachador oficial o auxiliares de despacho registrados ante la Administración Aduanera.

#### Artículo 19°.- Obligaciones generales de los despachadores de aduana

Son obligaciones de los despachadores de aduana:

- a) Desempeñar personal y habitualmente las funciones propias de su cargo, sin perjuicio de la facultad de hacerse representar por su apoderado debidamente acreditado;
- b) Verificar los datos de identificación del dueño o consignatario o consignante de la mercancía o de su representante, que va a ser despachada, conforme a lo que establece la Administración Aduanera;
- c) Destinar la mercancía al régimen, tipo de despacho o modalidad del régimen que corresponda;
- d) Destinar la mercancía con los documentos exigibles según el régimen aduanero, de acuerdo con la normatividad vigente;
- e) No destinar mercancía de importación prohibida;
- f) Destinar la mercancía restringida con la documentación exigida por las normas específicas para cada mercancía, así como comprobar la expedición del documento definitivo, cuando se hubiere efectuado el trámite con documento provisional, comunicando a la autoridad aduanera su emisión o denegatoria de su expedición en la forma y plazo establecidos por el Reglamento; exceptuándose su presentación inicial en aquellos casos que por normatividad especial la referida documentación se obtenga luego de numerada la declaración;
- g) Que el titular, el representante legal, los socios o gerentes de la empresa no hayan sido condenados con sentencia firme por delitos dolosos;
- h) Otras que se establezcan en el Reglamento.

#### Artículo 20°.- Dueños, consignatarios o consignantes

Los dueños, consignatarios o consignantes, autorizados para operar como despachadores de aduana de sus mercancías deben constituir previamente garantía a satisfacción de la SUNAT, en respaldo del cumplimiento de sus obligaciones aduaneras, de acuerdo a la modalidad establecida en el Reglamento.

Los dueños, consignatarios o consignantes no requieren de autorización de la Administración Aduanera para efectuar directamente el despacho de sus mercancías cuando el valor FOB declarado no exceda el monto señalado en el Reglamento.

#### Artículo 21°.- Obligaciones específicas de los dueños, consignatarios o consignantes:

Son obligaciones de los dueños, consignatarios o consignadores:

- a) Constituir, reponer, renovar o adecuar garantía satisfacción de la SUNAT, en respaldo del cumplimiento de sus obligaciones, cuyo monto y características deben cumplir con lo establecido en el Reglamento;
- b) Comunicar a la Administración Aduanera la denegatoria de la solicitud de autorización del sector competente respecto de las mercancías restringidas;
- c) Otras que se establezcan en el Reglamento.

Artículo 22°.- Despachadores oficiales

Los despachadores oficiales son las personas que ejercen la representación legal, para efectuar el despacho de las mercancías consignadas o que consignen los organismos del sector público al que pertenecen.

Artículo 23°.- Agentes de aduana

Personas naturales o jurídicas autorizadas por la Administración Aduanera para prestar servicios a terceros en toda clase de trámites aduaneros, en las condiciones y con los requisitos que establezcan este Decreto Legislativo y su Reglamento.

Artículo 24°.- Mandato

Acto por el cual el dueño, consignatario o consignante encomienda el despacho aduanero de sus mercancías a un agente de aduana, que lo acepta por cuenta y riesgo de aquellos, es un mandato con representación que se regula por este Decreto Legislativo y su Reglamento y en lo no previsto en éstos por el Código Civil. El mando se constituye mediante:

- a) El endose del documento de transporte u otro documento que haga sus veces.
- b) Poder especial otorgado en instrumento privado ante notario público.
- c) Los medios electrónicos que establezca la Administración Aduanera.

Artículo 25°.- Obligaciones específicas de los agentes de aduana

Son obligaciones de los agentes de aduana, como auxiliar de la función pública:

- a) Conservar por cinco (5) años la documentación original de los despachos donde haya intervenido. La SUNAT podrá disponer que el archivo de la misma se realice en medios distintos al documental, en cuyo caso el agente de aduana podrá entregar los documentos antes del plazo señalado.

- b) Transcurrido el plazo fijado o producida la cancelación o revocación de su autorización, entregará la documentación conforme a las disposiciones que fije la SUNAT. La devolución de la garantía se supedita a la conformidad de la entrega de dichos documentos.
- c) La Administración Aduanera, podrá requerir al agente de aduana la entrega de todo o parte de la documentación que conserva, antes del plazo señalado en el primer párrafo del presente literal, en cuyo caso la obligación de conservarla estará a cargo de la SUNAT.
- d) Por excepción, determinados documentos se conservan en copia, conforme lo establezca el Reglamento, siempre que responda a la naturaleza de la operativa.
- e) Expedir copia autenticada de los documentos originales que conserva en su archivo;
- f) Constituir, reponer, renovar o adecuar la garantía a satisfacción de la SUNAT, en garantía del cumplimiento de sus obligaciones, cuyo monto y demás características deben cumplir con lo establecido en el Reglamento;
- g) Solicitar a la Administración Aduanera la autorización de cambio de domicilio o de local anexo, con anterioridad a su realización, lugar que deberá cumplir con los requisitos de infraestructura establecidos por la Administración Aduanera;
- h) Otras que se establezcan en el Reglamento

Ley No 28977: Ley de Facilitación del Comercio Exterior (2007).

Artículo 1°.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto establecer el marco legal a ser aplicable en el trámite aduanero de mercancías que ingresan o salen del país e implementar las medidas necesarias para el cumplimiento de los compromisos relativos a Procedimientos Aduaneros y Facilitación del Comercio comprendidos en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Perú.

Artículo 3°.- Publicación de normas aduaneras

La administración aduanera publicará por Internet o cualquier medio similar las leyes, los reglamentos y los procedimientos de carácter general que regulan el flujo operativo de cada Régimen, Operación o Destino Aduanero Especial.

La administración aduanera establecerá puntos de contacto para la atención de las consultas formuladas por los operadores de comercio exterior sobre materia aduanera y publicará por Internet el procedimiento para la formulación de las consultas.

El Estado promoverá que los proyectos de las normas modificatorias de la Ley General de Aduanas, su Reglamento y la Tabla de Sanciones se publiquen antes de su aprobación en la medida de lo posible, a fin de brindar a los operadores de comercio exterior la oportunidad de hacer comentarios para su evaluación y análisis. Esta obligación se extiende a los procedimientos operativos expedidos por la administración aduanera.

#### Artículo 4°.- Despacho de mercancías

Modificase el primer párrafo del artículo 35° de la Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo N° 809 y sus modificatorias, por el siguiente texto:

“Las compañías transportadoras serán responsables de las mercancías hasta su entrega a los consignatarios en el Punto de Llegada, lugar donde cesa la responsabilidad del transportista. En dicho Punto de Llegada designado por el transportista, o por el consignatario en el caso de carga marítima o terrestre, se confeccionará la lista de bultos faltantes y sobrantes, así como la respectiva nota de tarja. Concluida la tarja, la responsabilidad aduanera la asume el Terminal del Punto de Llegada. La autoridad aduanera dispondrá las medidas necesarias para que las mercancías puedan ser despachadas dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su llegada. Las mercancías no despachadas en ese lapso serán almacenadas hasta su posterior despacho.”; al respecto, el Glosario del Texto Único Ordenado de la Ley General de Aduanas (2004), aprobado por el Decreto Supremo N° 129-2004-EF, incorpora la definición siguiente:

“Punto de Llegada. -Es el Terminal designado por el transportista, o por el consignatario en el caso de carga marítima o terrestre, para la entrega de la carga a los consignatarios. Terminal. - Inmueble, autorizado por la autoridad aduanera, designado por el transportista, o por el consignatario en el caso de carga marítima o terrestre, como Punto de Llegada de las mercancías. Todo Terminal podrá prestar el servicio de Punto de Llegada y de almacenamiento.”

#### Artículo 5°.- Evaluación de riesgos

La administración aduanera efectuará el control aduanero sobre las mercancías de alto riesgo, debiéndose simplificar el despacho en las mercancías de bajo riesgo. Para tal efecto, la administración aduanera debe implementar sistemas electrónicos automatizados elaborados sobre la base de datos suministrados por los operadores de comercio exterior. Cuando en la implementación del sistema electrónico se hubiere utilizado información



suministrada por otras administraciones aduaneras, dicha información tendrá carácter confidencial.

#### Artículo 6º.- Cooperación Aduanera

Autorízase al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas, a crear un “Comité de Cooperación Aduanera Interinstitucional”, encargado de promover y facilitar la cooperación con las administraciones aduaneras de los países que hubieren suscrito Acuerdos Comerciales con el Perú. La información recibida por dicho Comité tendrá carácter confidencial bajo responsabilidad. La conformación y funciones del Comité serán establecidas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas, mediante decreto supremo.

#### Artículo 9º.- Ventanilla Única

La “Ventanilla Única de Comercio Exterior” está a cargo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR y permitirá a los operadores de comercio exterior tramitar las autorizaciones y permisos que exigen las entidades competentes para la realización de las importaciones y exportaciones de mercancías.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR designará la Comisión Especial en coordinación con las demás entidades competentes, para la uniformización y simplificación del trámite por la Ventanilla Única de Comercio Exterior, la que incluirá la tramitación por medios electrónicos.

Presentada la documentación requerida por el MINCETUR, inclusive por medios electrónicos, se deberá expedir el documento autorizante en el plazo de cinco (5) días computados a partir de la fecha de la presentación de la solicitud. Vencido el plazo, se considerará aprobada la solicitud de manera automática.

Ley No 29646 (2011), Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios.

El 1 de enero del 2011, se publicó la Ley N° 29646, Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios; esta tiene como objeto establecer el marco normativo para el fomento de este tipo de actividades y dispone, entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Sustituir el artículo 18º de la Ley del IGV, en la que se ha dispuesto que el IGV de las adquisiciones de bienes y/o servicios destinados a servicios prestados en el

exterior no gravados con el impuesto, también otorgan derecho a crédito fiscal, en tanto quien preste el servicio genere rentas de tercera categoría.

- b) Sustituir el artículo 33° de la Ley del IGV, a efectos de establecer una nueva definición de lo que para efectos de este impuesto se considera exportación de bienes o servicios.
- c) Incluir el artículo 34° A de la Ley del IGV a efectos que las personas naturales generadoras de rentas de cuarta categoría (que presten servicios profesionales y técnicos), que adquieran bienes y/o servicios gravados con el IGV, puedan solicitar un reintegro equivalente al 19% que le hubieran consignado en el respectivo comprobante de pago.
- d) Sustituir el artículo 76° de la Ley del IGV la cual señala que será objeto de devolución el IGV que haya gravado los servicios señalados en el literal C del apéndice V prestados y consumidos en el territorio nacional, a favor de una persona natural no domiciliada, al momento de su salida del país.
- e) Asimismo, se ha sustituido los Apéndices II y V de la Ley del IGV.

#### Términos Conceptuales del Entorno Empresarial

##### Procesos simplificados

La Sociedad de Comercio Exterior – COMEX (2012), sostiene que la agilización de nuestro comercio exterior mediante la simplificación de procesos hace referencia a la facilitación de comercio el cual viene a ser un término que abarca una amplia gama de aspectos: arancelarios, administrativos, tributarios, laborales, de inversión, etc. Consiste en que las decisiones que tomemos en esos rubros simplifiquen y agilicen los procesos de exportación e importación.

El liderazgo del Ministerio de Comercio Exterior y las negociaciones comerciales han impulsado una reforma crucial de simplificación administrativa, con temas como la ventanilla única y la agilización de los procedimientos aduaneros. El MINCETUR ha mostrado una clara preocupación por procedimientos innecesarios; aunque el trabajo de la ventanilla única está avanzando, aún hace falta que todas las entidades del Estado se comprometan con este proyecto. El compromiso de instituciones como SENASA (MINAG), DIGEMID, MTC, DIGESA y DICSCAMEC (MININTER), es necesario para que este proceso no podrá ser exitoso.

Facilitar el comercio es también eliminar aranceles, salvaguardias, restricciones sanitarias y fitosanitarias que no se justifican técnicamente, obstáculos técnicos al comercio, normas técnicas proteccionistas, procesos de productos sensibles que violan las normas de la OMC, etc. Facilitar el comercio es flexibilizar las normas laborales, mejorar la recaudación para que puedan reducirse los impuestos. Facilitación es dar en concesión el puerto del Callao. En el Perú se ha preferido enfocar la facilitación hacia temas poco polémicos. Los sensibles se han tratado con menos velocidad; así no politizan el término facilitación. Pero no olvidemos que mientras no enfrentemos los temas más "sensibles" el trabajo estará a medio hacer.

Pero tan importante como entender qué es facilitación, es entender qué no lo es. Y al parecer esto es incluso más difícil de conseguir tanto en el sector empresarial como en el público. En algunos casos se confunde facilitación con facilismo. Al preguntar a los productores qué necesitan para aumentar sus exportaciones, no faltan los que responden -a veces apoyados por el sector público- que créditos subsidiados, exoneraciones tributarias, zonas francas, etc. Muchos mencionan estos temas antes o en lugar de infraestructura, acceso a mercados, reglas claras u otros relacionados directamente con su productividad. Y la cereza: no han faltado los que, dentro de las propuestas para aumentar las exportaciones, han planteado reducir las importaciones para que tengan un mercado cautivo e incluso prohibir las exportaciones para obligar a que les vendan insumos.

Hoy en día, gracias a las tecnologías de información y telecomunicación - TIC, se ha logrado modernizar y automatizar enormemente la publicación de información relevante a través de portales electrónicos simples y mejorar los procesos aduaneros que antes significaban sobrecostos para los exportadores e importadores, permitiendo que los intercambios comerciales se realicen de manera rápida, segura y eficiente a través de medios electrónicos. Por ejemplo, una de las herramientas más poderosas para incrementar la eficiencia, según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, es la automatización aduanera, que ha demostrado resultados positivos en aquellos países donde se ha llevado a cabo como la reducción del tiempo de desaduanaje. Por ello es imperioso, en el marco actual de apertura comercial y negociaciones de tratados de libre comercio, continuar con este proceso de modernización que permite aprovechar al máximo todas las posibilidades disponibles para ampliar el mercado y que elimina cualquier tipo de barrera, arancelaria o no arancelaria, que lo único que hacen es destruir el comercio.

## Términos conceptuales del Entorno de los Agentes de Aduana

### A. Rol Comercial del Agente de Aduana

Solís (2011), sostiene que el comercio internacional consiste en el intercambio de bienes y servicios entre los distintos países, en el caso de los bienes o mercancías su traslado implica necesariamente el cruce de sus fronteras.

Este traslado requiere la participación de diversos agentes económicos quienes celebran diversos contratos principales (compraventa, suministro, etc.) como accesorios (financieros, de transporte, de seguro, etc.). Estos últimos conllevarán a la finalidad esencial de los contratos principales, es decir, el intercambio de bienes y servicios en el mercado.

La participación de los Agentes Económicos en su conjunto resulta necesaria para el desenvolvimiento de las transacciones comerciales, pero solo alguno de ellos intervienen realizando determinados servicios aduaneros destinados al traslado de la mercancía según las siguientes fases: envasado, carga, estiba, transporte, desestiba, descarga, almacenamiento y despacho.

De todas estas participaciones, la realizada por el Agente de Aduana comprenderá casi todas las fases del traslado de la mercancía por ser justamente el representante del interesado en la operación aduanera, es decir, cuenta con las facultades encomendadas por el dueño o consignatario de la mercancía.

Asimismo, la participación del Agente de Aduana comprende todas las fases del traslado de la mercancía comercializada. Siendo así, resulta comprensible la importancia de su labor en la logística de comercio exterior, entendida ésta como el conjunto de actos que deberán ejecutarse para lograr el traslado de la mercancía de un lugar a otro, procurando que su ejecución se realice generando menores tiempos costos y riesgos.

En la actualidad un mayor número de Agencias de Aduana que han optado por asociarse o formar parte de las denominadas Empresas Operadoras Multilogísticas, pasando de ser intermediarios entre la Administración Aduanera y sus comitentes exportadores o importadores. De ese modo, les ofrece a éstos últimos un conjunto de actividades cada vez más integral e integrada de servicios que comprenden las fases del comercio exterior. Existen contratos celebrados con los agentes económicos, especialmente con los

operadores de comercio exterior, que son de carácter accesorio pues sirven para cumplir el contrato principal celebrado entre el importador y el exportador.

La actividad del Agente de Aduana en el Comercio Internacional tiene su origen en la práctica comercial, es decir, en la costumbre comercial reconocida para efectos legales, por ello como contraprestación por su labor, el dueño o consignatario le abonará por concepto de comisión un monto equivalente a un porcentaje del valor de la mercancía despachada, es decir, el mismo concepto por el cual se paga a un comerciante, específicamente al comisionista.

Las actividades realizadas por el Agente de Aduana se asemejan sustancialmente con aquellas realizadas en los contratos de intermediación: contratos de comisión mercantil, de agencia y de representación. Sin embargo, nadie ha puesto en cuestionamiento la naturaleza comercial de las actividades materia de dichos contratos.

A diferencia de los demás intermediarios comerciales, el Agente de Aduana no participa directamente en las negociaciones que van a dar origen a la transacción comercial; aunque dicha inacción no enerva su condición comercial porque existen otros intermediarios comerciales que tampoco lo hacen - como es el caso del broker - y a pesar de ello nadie duda de su condición comercial.

#### B. El Rol Aduanero del Agente de Aduana

Solís (2011), manifiesta que en las operaciones comerciales el Agente de Aduana surge en calidad de representante del dueño de la mercadería a importar o exportar frente a los demás operadores (transportistas, agencias navieras, almacenes, etc.).

Por otra parte, el Estado también interviene en el traslado de las mercancías controlando sus fronteras para proteger sus intereses, sean éstos de orden social o económico, encargando este rol a la Autoridad Aduanera (hoy a cargo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT). Es así que en el ámbito aduanero, el Agente de Aduana es considerado un Auxiliar de la Función Pública Aduanera a quien se le delegaron algunas facultades para realizar los servicios aduaneros, las cuales en principio correspondían a la propia Autoridad Aduanera. Debido a dicha delegación, el Agente

contará con mayores obligaciones y, consecuentemente, con mayores responsabilidades en comparación con los demás operadores de comercio exterior.

La operatividad aduanera comprende a todas aquellas actividades realizadas por la Administración Aduanera a fin de controlar el ingreso o salida de las personas, medios de transporte y mercancías del territorio. Con la finalidad de controlar el ingreso o salida de las mercancías, el Despacho Aduanero tiene diversos procedimientos para acogerse a un determinado régimen, operación o destino aduanero, regulados por normas aduaneras especiales de cumplimiento obligatorio.

En algunos países, la participación del Agente de Aduana en la operativa aduanera es obligatoria y aunque en otros como el nuestro los consignatarios o dueños de la mercancía pueden despacharla directamente. Sin embargo, esta labor les acarrearía mayores costos económicos y un conocimiento especializado sobre operatividad aduanera, condiciones que muchos de ellos no están en capacidad de cumplir, por lo cual deberán recurrir al Agente de Aduana. Nuestra legislación aduanera lo comprende dentro del grupo de despachadores de aduana, definiéndolo como una persona natural y jurídica autorizada para prestar servicios a terceros, como gestor habitual en toda clase de trámites aduaneros, en las condiciones y con los requisitos impuestos por la legislación aduanera.

En términos generales, las actividades del Agente de Aduana consisten en describir las características más importantes de la mercancía (tipo de mercadería, cantidad, calidad, peso, valor) de acuerdo con la información proporcionada por su comitente, clasificarla en la partida o subpartida arancelaria respectiva, efectuar la liquidación de tributos aduaneros. Toda esta información será consignada en la Póliza o Declaración de su comitente ante la Autoridad Aduanera, documento que en nuestro país se conoce como Declaración Única de Aduanas elaborado en formatos por el Agente de Aduana conforme a las instrucciones emitidas por la Autoridad Aduanera.

Adicionalmente, el despacho aduanero comprende otros actos adicionales como el solicitar el reconocimiento previo de la mercancía y el análisis de muestras. Como puede observarse, la complejidad de estas labores requiere de un conocimiento profesional y técnico especializado con el cual usualmente no cuentan quienes comercializan por lo que éstos contratarán a un gestor o asesor en la materia, es decir, del Agente de Aduana.

## Recursos tecnológicos

### A. El papel de las tecnologías de información en la modernización aduanera

El Centro de Formación para la Integración Regional (2012), señala que no parece haber ninguna duda sobre la importancia y efectividad de la informática como instrumento de modernización de cualquier organismo social; y la actividad aduanera no podría, por lo tanto, escapar a esta regla, ya sea en países donde sus aduanas, por diversos motivos, pasaron por un período de ostracismo, ya sea donde fueron mejor estructuradas y eficientes. En ambos casos, las tecnologías de información actúan como el principal y más efectivo instrumento para modernización de estas entidades.

No se puede, por otro lado, olvidar la importancia de otros factores en este proceso. De esa manera, el perfeccionamiento de las estructuras funcionales y reglamentarias de aduanas, la revisión normativa y el desarrollo de personal, se cuentan entre otras medidas de acción modernizadora de estos organismos.

Otro aspecto significativo es el relacionado con la efectividad de un proceso de modernización emprendido mediante la aplicación de tecnologías de información. Por comprender cambios relevantes en el funcionamiento y en la estructura de cualquier forma de organización social, a partir, inclusive, de su concepción, el análisis de este proceso podrá contribuir positivamente a nuevas discusiones y otras experiencias del mismo género.

### B. El ambiente para la modernización

De acuerdo con CEFIR (2012), cualquier país que quiera tener o tenga un proceso de crecimiento y dinamización de su comercio exterior, debe buscar, lo antes posible, la adecuación de las actividades aduaneras a esta nueva realidad. Las modificaciones en la estructura de comercio exterior que han ocurrido en la actualidad; se traducen en los siguiente::

- La diversificación de las mercaderías negociadas;
- La introducción de modalidades y formas de transporte, carga y descarga más rápidas y a veces independientes de las estructuras de local disponibles; y
- La necesidad de aceleración y simplificación de esas operaciones y la reducción de sus costos.

Lo anterior demuestra la necesidad de que las aduanas se capaciten para que puedan prestar servicios más complejos y de una forma más ágil; ello requiere de dotarlas de instrumentos, recursos y administración. Por ello hay la necesidad de adoptar tecnologías de información, sea para simplificar y agilizar procedimientos o dotar a las aduanas con informaciones gerenciales flexibles e inmediatas, capaces de agilizar el proceso de toma de decisiones, fundamental para acelerar el flujo de las operaciones, sin pérdida de control.

Por otro lado, las aduanas no ejercen sus actividades solo en puertos, aeropuertos y zonas de frontera, sino, además, en otros puntos del territorio nacional, garantizando una presencia próxima a los importadores y exportadores, acorde a la tendencia internacional del transporte puerta a puerta y la creciente utilización de regímenes aduaneros especiales como instrumentos de política económica y de fomento al comercio; sin embargo, el problema no se restringe, a mejorar la estructura aduanera vigente, sino, principalmente, a dotarla de condiciones compatibles con las exigencias y expectativas del futuro.

### C. Los instrumentos para la modernización

Un proceso de modernización exige un esfuerzo significativo de los gobiernos, para viabilizar, entre otras medidas como:

- La reestructuración administrativa de las organizaciones aduaneras;
- La revisión de la legislación que sostiene su actuación;
- La motivación y perfeccionamiento de su personal; y
- La informatización de sus procedimientos y de los instrumentos de apoyo a la acción fiscal.

La importancia de la informatización en la modernización de los servicios aduaneros es pues ella provocará consecuencias inmediatas de largo alcance, no solo en el ambiente interno de las aduanas, sino en todo el universo de entidades que participan del comercio exterior.

No se pretende con ello, disminuir la importancia de los otros factores de modernización; pero, tampoco se puede ignorar que la informatización provoca consecuencias inmediatas en los demás factores como:

- Exige una mejor estructura de los servicios, en razón del cercenamiento de soluciones localizadas y diferentes de aquellas previstas en los sistemas informatizados;



- Establece alteraciones en las estructuras formales de las organizaciones, a veces no entendidas o no percibidas por sus gerentes principales o, aún, imposibles de ser formalizadas a mediano plazo, en razón de la menor dinamicidad de esos factores;
- Obliga a una revisión profunda de la legislación para viabilizar la adopción de los nuevos procedimientos; y
- Provoca una mejora en las instalaciones, por la propia exigencia de mejores condiciones ambientales para los equipos.

Armestar y Vargas (2008), sostienen que para el agente de aduanas no es sencillo cumplir con todas sus obligaciones, ya que el software que existe actualmente como herramienta de apoyo presentan los siguientes problemas:

La SUNAT define en la Ley General de Aduanas, al agente de aduana como responsable solidario de su comitente (dueño o consignatario de las mercancías). Lo cual quiere decir que, ante ciertas infracciones cometidas durante el despacho aduanero, se le aplicarán multas y sanciones, definidas legalmente, al comitente o al agente de aduana. Por estos motivos, una agencia de aduanas requiere un soporte tecnológico que le permita gestionar y controlar, de forma eficiente, las operaciones aduaneras de sus clientes

- Está totalmente orientado al registro y transmisión de la DUA (Declaración Única de Aduanas), cuando debería enfocarse en dar soporte a los procesos de negocios principales.
- No lleva un adecuado control de los documentos relativos al despacho aduanero para su posterior colocación en los archivos de aduana.
- No diferencia las funciones de los roles involucrados en una agencia de aduanas como parte de la gestión de una operación aduanera.
- Los procesos de configuración e impresión de formatos aduaneros son muy complejos y con resultados no óptimos.
- Falta de flexibilidad para el soporte de cambios constantes debido a las variaciones normativas del negocio.
- Falta de integración para el manejo de información de las distintas sucursales que pueda tener una agencia de aduanas.

- Falta de escalabilidad de los sistemas, los crecimientos de información afectan seriamente la performance del sistema.
- No existen políticas de seguridad claramente definidas o las que existen son muy pobres.
- Falta de confiabilidad debido a las constantes fallas y errores que presentan los sistemas.
- Inadecuada gestión del mantenimiento y actualizaciones que alteran el adecuado funcionamiento del sistema.
- Falta de portabilidad con otras plataformas de hardware y software ya que sólo pueden ser utilizados bajo ambientes Microsoft Windows y con la herramienta de oficina Microsoft Office.
- Uso de tecnologías obsoletas y rígidas que no permiten un crecimiento del producto en beneficio de los usuarios.
- Uso de tecnologías propietarias, las cuales hacen que los agentes de aduana incurran en altos costos, pudiendo contar con soluciones más robustas bajo licencias open source.
- No cumple con el proceso de ingeniería del software para crear un producto con altos estándares de calidad.
- No existe sistema de información gerencial ERP (Enterprise Resource Planning) que implemente un módulo para dar soporte al área de operaciones de una agencia de aduanas.

No puede esperarse que ningún servicio funcione en forma eficiente si la infraestructura física disponible para las personas que lo prestan se encuentra en estado deplorable, las aduanas funcionan en su mayoría en edificios que no cuentan con las más mínimas condiciones que garanticen el bienestar de los que allí laboran o circulan. Qué contrasentido, el que las aduanas que como parte de sus funciones recaudan tanto dinero para el fisco, no estén dotadas de las instalaciones adecuadas.

Actualmente, no todas las instalaciones aduaneras son adecuadas. Aunque se ha invertido en dar seguridad y mejorar las condiciones, sobre todo en las fronteras norte y sur, algunas aduanas no cuentan con las instalaciones físicas básicas para un buen funcionamiento, ni en los edificios ni en los patios de trabajo. En las aduanas portuarias no hay instalaciones aptas para el alojamiento de los funcionarios

## Definiciones de Calidad

La calidad es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que éstas sean comparadas con otras de su misma especie, La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo.

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

La administración de la calidad es un método innovador que se encuentra dentro de la administración, tiene una gran influencia en el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios y en el aumento de la satisfacción de los clientes por medio de las prácticas de la administración ya conocida.

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado.

El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de esta, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Las empresas que tienen interés por tener una calidad adecuada deben de cumplir estos objetivos:

- Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos).
- Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.
- Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos servicios de alta calidad.

### Características de la calidad

- La satisfacción del cliente es fundamental para que la empresa mantenga una posición competitiva en el mercado.
- Tanto en el plano interno y externo, la satisfacción del cliente estimula el esfuerzo por la calidad.
- La empresa debe identificar las necesidades de los clientes para así saber los procedimientos a implementar para satisfacerlos.
- La dirección debe actuar con determinación y de esa forma establecer la calidad como prioridad para incorporarla dentro de las normas administrativas de la empresa.
- Los conceptos de calidad deben exponerse e involucrarse en las diferentes actividades de la empresa.
- Los directivos deben proporcionar un ambiente de trabajo donde se involucre la participación de todos los trabajadores para mejorar la calidad.
- Este sistema debe basarse en métodos continuos par el éxito de la empresa.

### Principios de la administración de la calidad

La administración está enfocada en la iniciativa y procedimientos para lograr entregar productos y servicios de calidad. Debido a esto se pueden identificar una gran cantidad de principios que incluyen:

- *Management*: La administración principal está en la obligación de conducir y crear un ambiente exitoso.
- *Entrenamiento*: Los empleados deben capacitarse en cuanto a los métodos de calidad.
- *Toma de decisiones*: Estas deben ser tomadas en base a las mediaciones.
- *Mejora continua*: Las empresas deben trabajar continuamente para mejorar los procedimientos de producción.
- *Métodos y herramientas*: El uso de estas asegura permite un cumplimiento de calidad.
- *Cultura organizacional*: La cultura de la empresa debe enfocarse en el desarrollo de las habilidades de los trabajadores para optimizar la calidad.
- *Empleados involucrados*: Se deben estimular los trabajadores para que sean proactivos y se involucren en los problemas y en la búsqueda de soluciones.

### 2.3 Definición de términos básicos

Se tomará como referencia el glosario aduanero del MEF (2014)

A. **Agente de Aduanas.** Entidad a cargo de la declaración en aduana sea a nombre propio o representando a la persona que realiza la declaración en aduana. Facilita la importación y exportación de mercancías sujetas a inspección de aduanas.

B. **Facilitación del Comercio Exterior.** Busca la aplicación de mecanismos eficaces de facilitación del comercio exterior que fomenten el desarrollo de la infraestructura y permitan el acceso y la prestación de servicios de distribución física y financieros en condiciones de calidad y precio. Por su impacto en la competitividad, la facilitación del comercio es un factor importante para el comercio exterior.

C. **Administración Aduanera.** Organismo responsable de aplicar la legislación aduanera y control de la recaudación de derechos de Aduana y otros tributos; encargado de aplicar la legislación sobre comercio exterior, generar las estadísticas que tal tráfico produce y ejercer las demás funciones que las leyes le encomiendan. El término también designa una parte cualquiera de la administración de la aduana, un servicio o una oficina

D. **Agente de Carga Internacional.** Persona que realiza y recibe embarques, consolida y desconsolida mercancías, actúa como Operador de Transporte Multimodal sujetándose a las leyes de la materia emitiendo documentos de su actividad, como conocimientos de embarque, guías aéreas, certificados de recepción, certificados de transporte y similares.

E. **Control Aduanero.** Medidas que aseguran el cumplimiento de los dispositivos que la Aduana debe aplicar

F. **Carga Consolidada.** Agrupamiento de mercancías pertenecientes a varios consignatarios, reunidas para ser transportadas de un puerto, aeropuerto o terminal terrestre con destino a otro puerto, aeropuerto o terminal terrestre, en contenedores o similares, siempre y cuando se encuentre amparadas por un mismo documento de transporte.

G. **Declaración Aduanera de Mercancías.** Acto efectuado en la forma prescrita por la Aduana, mediante el cual el interesado indica el régimen aduanero que ha de asignarse a las mercancías y comunica los elementos necesarios para la aplicación de dicho régimen

H. **Manifiesto de carga.** Documento que detalla la relación de las mercancías de un medio o una unidad de transporte; incluye, además, los datos comerciales de las mercancías.

I. **Mercancías.** Bienes que pueden ser objeto de regímenes, operaciones y destinos aduaneros.

J. **Nota de tarja.** Documento que formulan conjuntamente el transportista con el almacenista, durante la verificación de lo consignado en el conocimiento de embarque en relación con las existencias físicas, registrando las observaciones pertinentes

K. **Operadores de Comercio Exterior.** Comprende a los despachadores de aduana, los que conducen los recintos aduaneros autorizados, transportistas, concesionarios del servicio postal, dueños, consignatarios, y toda persona natural y/o jurídica que interviene como beneficiaria, por sí o por otro, en operaciones aduaneras prevista por Ley.

L. **Reconocimiento físico.** Verificación de lo declarado, mediante acciones como: reconocer las mercancías, verificar su naturaleza y valor o establecer su peso o medida.

M. **Reconocimiento previo.** Es la facultad del dueño, consignatario o sus comitentes de realizar en presencia del depositario, contratar y verificar la situación o la condición de la mercancía sin la intervención de la autoridad aduanera

N. **Transportista.** Quien traslada las mercancías o tiene el mando del transporte o responsabilidad sobre la misma.

O. **Terminales de Almacenamiento.** espacios destinados para el depósito de la carga que se embarca o desembarca y se transporta por vía aérea, marítima, terrestre, postal, fluvial y/o lacustre. Es una extensión de la Zona primaria de la jurisdicción aduanera a la que pertenece y podrá recibir y despachar las mercancías objeto de los regímenes y operaciones aduaneras establecidos por la Ley General de Aduanas

P. *Término de la Descarga.* - Último día en el que se termina de descargar el vehículo transportador dejándose constancia en el documento respectivo.

Q. *Zona Primaria.* Parte del territorio aduanero; comprende los recintos aduaneros, espacios acuáticos o terrestres destinados o autorizados para operaciones de desembarque, embarque, movilización o depósito de mercancías; incluye también, las oficinas, locales o dependencias destinadas al servicio directo de una aduana; aeropuertos, predios o caminos habilitados y cualquier otro sitio donde se desarrollan las operaciones aduaneras.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la calidad de la Administración y la Gestión de las actividades de Comercio exterior en la empresa HANSA Aduanas S.A.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a. Existe relación entre la calidad de la Administración y el nivel de atención al cliente en la empresa HANSA Aduanas SA.
- b. Existe relación entre la calidad de la Administración y el grado de aplicación de la normatividad legal en la empresa HANSA Aduanas SA.
- c. Existe relación entre la calidad de la Administración y la disponibilidad de recursos tecnológicos en la empresa HANSA Aduanas SA.
- d. Existe relación entre la calidad de la Administración y el nivel de práctica de valores en la empresa HANSA Aduanas SA.

## 2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLES	INDICADORES	MEDIDA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</b> <b>Calidad de la Administración de la empresa</b>	Calidad de la Planificación.	Bueno Regular Malo
	Calidad de Organización.	Bueno Regular Malo
	Calidad de Dirección.	Bueno Regular Malo
	Calidad de Control.	Bueno Regular
<b>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</b> <b>Gestión del comercio exterior</b>	Nivel de Atención al Cliente	Personalizada Mixta General
	Grado de aplicación de las Normas Legales.	Buena Regular Malo
	Disponibilidad de Recursos Tecnológicos.	Avanzada Mixta Convencional
	Nivel de práctica de valores.	Buena Regular Malo



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

La investigación, por el tipo de estudio, correspondió a un estudio básico, pues se proporcionó información sobre las variables de investigación. Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen al enfoque cuantitativo como aquel que “se vale de la recolección de datos para probar hipótesis basado en la medición numérica y el análisis estadístico, estableciendo pautas de comportamiento para probar teorías” (p. 4).

En relación a su diseño, la investigación es de carácter no experimental, pues no se manipuló la variable independiente. En esa medida, no se buscó el efecto de esta variable sobre la dependiente. Tal como lo afirma Hernández et al. (2014) un diseño no experimental corresponde a “estudios donde no hay manipulación deliberada de las variables y los fenómenos se observan en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Respecto a su nivel, la investigación es correlacional pues, se propuso encontrar la relación entre la variable calidad de la administración y la Gestión de las actividades de comercio exterior en la empresa Hansa Aduanas S.A. Además, su diseño fue de corte transversal, pues los instrumentos para la recolección de datos que midieron las variables de estudio se aplicaron en un solo momento. Al respecto, Hernández et al. (2014) sostienen que los estudios correlacionales “buscan establecer el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Algunas veces, sólo se analiza la relación entre dos variables; sin embargo, con frecuencia se estudian los vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p. 93).

El estudio aplicó herramientas de la estadística descriptiva, para realizar los análisis inductivo y deductivo de los datos recopilados mediante diferentes tablas que reflejarán las frecuencias, los porcentajes y gráficos de barras con información porcentual. Los mismos se utilizarán para la presentación de los resultados de la investigación.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Hernández et al. (2014) definen a la población como “el conjunto de los casos que concuerdan con determinadas especificaciones como: participantes u otros seres vivos, objetos, fenómenos, procesos, sucesos o comunidades sobre los cuales se habrán de recolectar los datos” (p. 174). Así, la población de estudio la constituyeron los 70 empleados que laboran en la Agencia HANSA aduanas S.A.

### **3.2.2 Muestra**

Para Hernández et al. (2014) la muestra es, un subgrupo de la población (p. 175). En el caso de la investigación actual, al contar con una población finita de 70 empleados, accesible para el investigador, el estudio abarcó a toda la población, por lo cual la muestra fue censal.

## **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Arias (2016), señala que la técnica es el procedimiento de obtener datos o información; además, las técnicas al ser particulares y específicas sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. Las principales técnicas que se utiliza en una investigación son la encuesta, análisis documental, observación.

En el caso de la investigación, la Hipótesis fue contrastada con los datos de los dominios de las variables. A fin de contrastarlas con los cruces de variables correspondientes y obtener los datos de los dominios de las variables, haciendo uso de la información levanta de los funcionarios y personal de HANSA aduanas S.A.

Las técnicas a las que se recurrieron en la investigación fueron:

- a) **Encuestas.** - Para recabar la información respecto a la gestión de las actividades de comercio exterior de HANSA aduanas S.A.
- b) **Análisis documental.** - Permitted conocer, comprender, analizar e interpretar la normatividad e información bibliográfica disponible en fuentes documentales como: revistas, textos, libros, artículos de internet y otras que guarden relación con aspectos referidos a la gestión de HANSA Aduanas y como estos inciden en la operatividad de las actividades de comercio exterior a su cargo.
- c) **Indagación.** - Se dispuso de datos cualitativos y cuantitativos con grado suficiente de razonabilidad respecto al fortalecimiento de la gestión de HANSA Aduanas S.A y su incidencia en la Administración y Gestión de las actividades de Comercio Exterior a su cargo.
- d) **Conciliación de datos.** - Los datos provenientes de otros autores referidos a la gestión administrativa se conciliaron con otras fuentes a ser tomados en cuenta.
- e) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.** - La información cuantitativa se ordenó mediante cuadros que indiquen conceptos, cantidades, porcentajes y detalles relacionados con el trabajo de investigación.
- f) **Comprensión de gráficos.** - Se utilizó gráficos para mostrar la información y compara la evolución de la información entre periodos, elementos y otros aspectos relacionados con el tema de investigación.

Asimismo, Arias (2016) refiriéndose a la encuesta señala que es “una técnica que busca obtener información, en relación a un tema en particular, para ser suministrada a un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos” (p. 72).

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos provenientes de aplicar las técnicas e instrumentos a los que se ha hecho referencia se procesarán con el programa de informática SPSS en su versión 18.0; realizándose los cruces que consideran las hipótesis específicas estableciendo la prelación, en su ordenamiento respecto a su relevancia de mayor a menor. Esta información se

presentó mediante cuadros y gráficos. Por ello, los resultados evidenciaron una realidad, a ser analizada para contrastar cada hipótesis específica y, por extensión, la Hipótesis General.

- a) Respecto a informaciones a ser presentadas como resúmenes, cuadros, gráficos, etc. se formulan apreciaciones objetivas. Las apreciaciones referidas a informaciones del dominio de variables cruzadas en una determinada hipótesis específica se utilizaron como premisas para contrastar dicha hipótesis específica.
- b) El resultado de la contrastación de las hipótesis específicas fue la base para formular una conclusión parcial. Las conclusiones parciales, a su vez, servirán como premisas para contrastar la hipótesis global.
- c) Como producto de la contrastación de la hipótesis general se tuvo la base para formular la conclusión general de la investigación.
- d) Las apreciaciones y conclusiones resultantes del análisis fundamentaron cada parte de la propuesta de solución al problema nuevo que dio lugar al inicio de la investigación.
- e) Para contrastar la hipótesis, un primer aspecto a tener en cuenta fue formular tanto la hipótesis alternativa y la hipótesis nula.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

#### Descripción de la variable Calidad de administración de la empresa

Tabla 2. Niveles alcanzados en la Calidad de administración de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	20	28,6	28,6	30,0
	Bueno	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

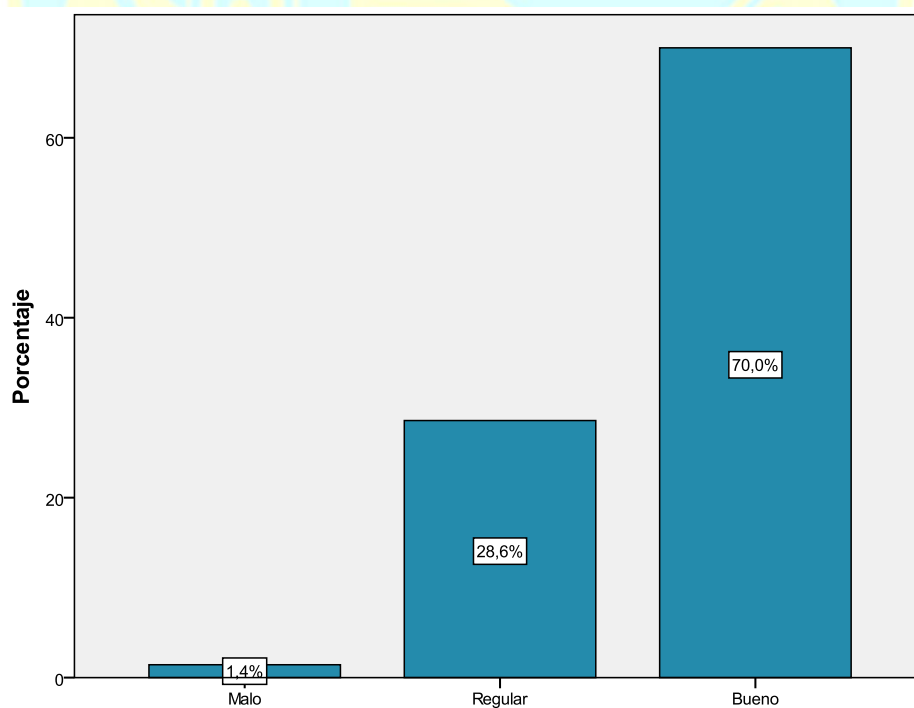


Figura 1: Histograma de frecuencias de la variable Calidad de administración de la empresa

De la figura 1, se observa que un 70,0% de los colaboradores de la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la calidad de administración de la empresa alcanzó un nivel bueno, un 28,6% sostienen que alcanzó un nivel regular y solo un 1,4% sostienen que el nivel es malo.

### Descripción de la dimensión Calidad de la planificación

Tabla 3. Niveles alcanzados en la dimensión Calidad de la planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	5,7	5,7	5,7
	Regular	35	50,0	50,0	55,7
	Bueno	31	44,3	44,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

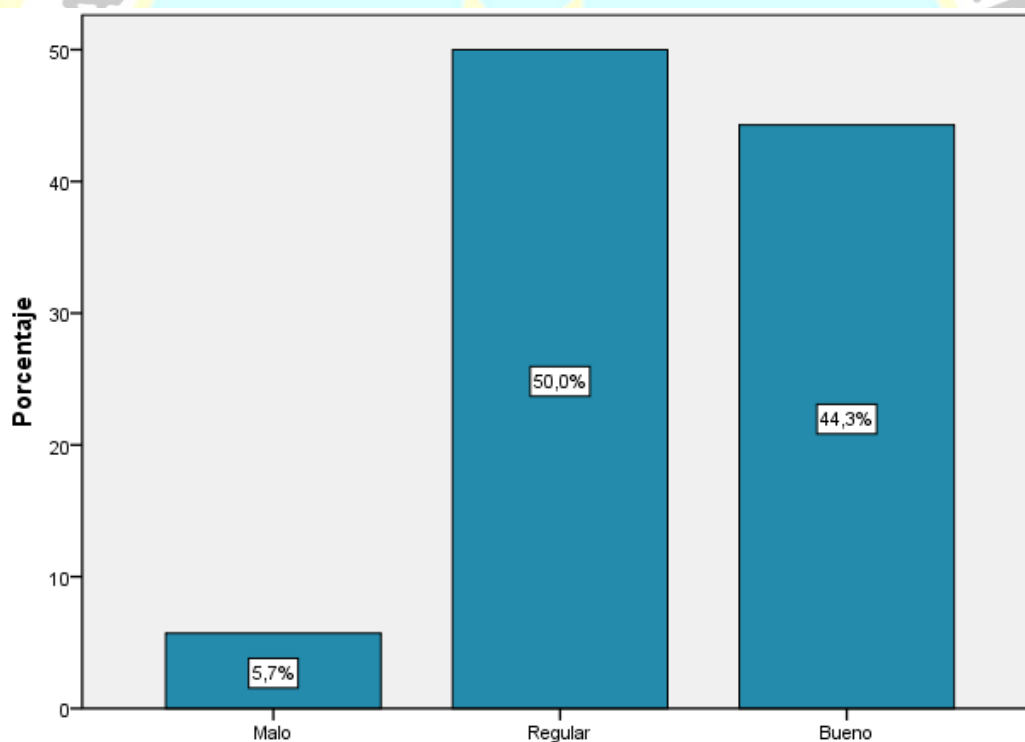


Figura 2: Histograma de frecuencias de la dimensión Calidad de la planificación

De la figura 2, el 50,0% de los colaboradores con lo que cuenta la Agencia HANSA Aduanas S.A afirman que la dimensión calidad de la planificación de la empresa alcanzó un nivel regular, un 44,3% sostienen que alcanzó un nivel bueno y solo un 5,7% sostienen que el nivel es malo.

## Descripción de la dimensión calidad de la organización

Tabla 4. Niveles alcanzados en la dimensión calidad de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	40	57,1	57,1	58,6
	Bueno	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

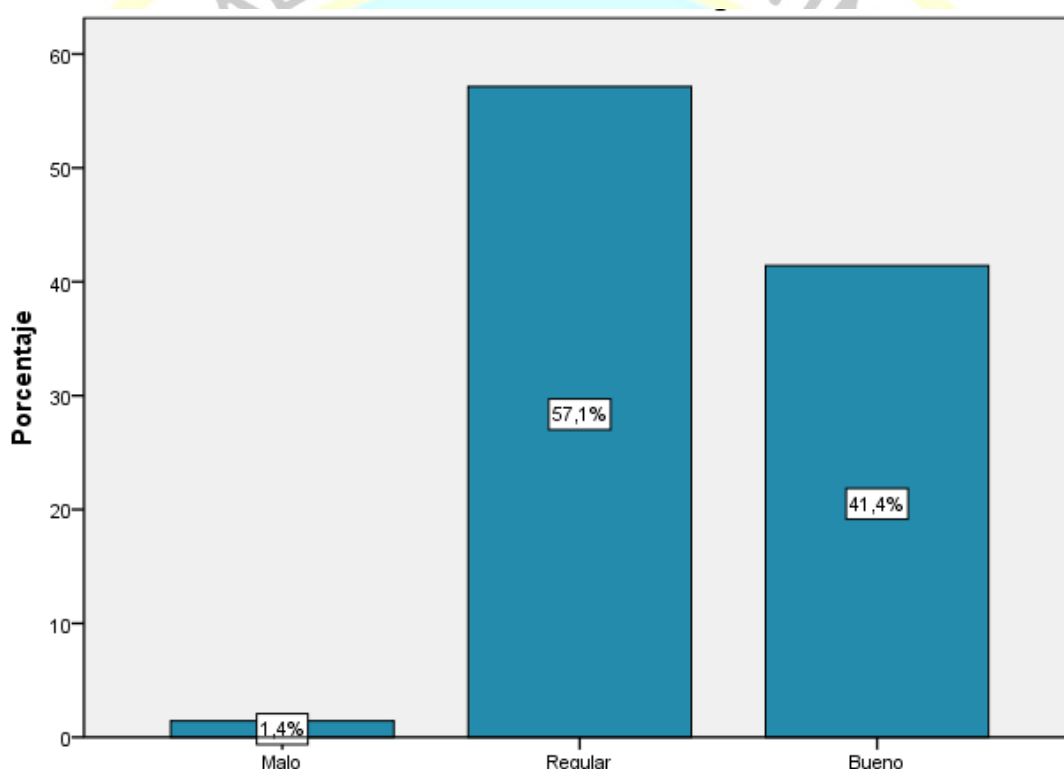


Figura 3: Histograma de frecuencias de la dimensión calidad de la organización

De la figura 3, un 57,1% de los colaboradores de la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión calidad de la organización de la empresa alcanzó un nivel regular, un 41,4% sostienen que logró un nivel bueno y solo un 1,4% sostienen que el nivel es malo.

## Descripción de la dimensión calidad de dirección

Tabla 5. Niveles alcanzados en la dimensión calidad de dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	40	57,1	57,1	58,6
	Bueno	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

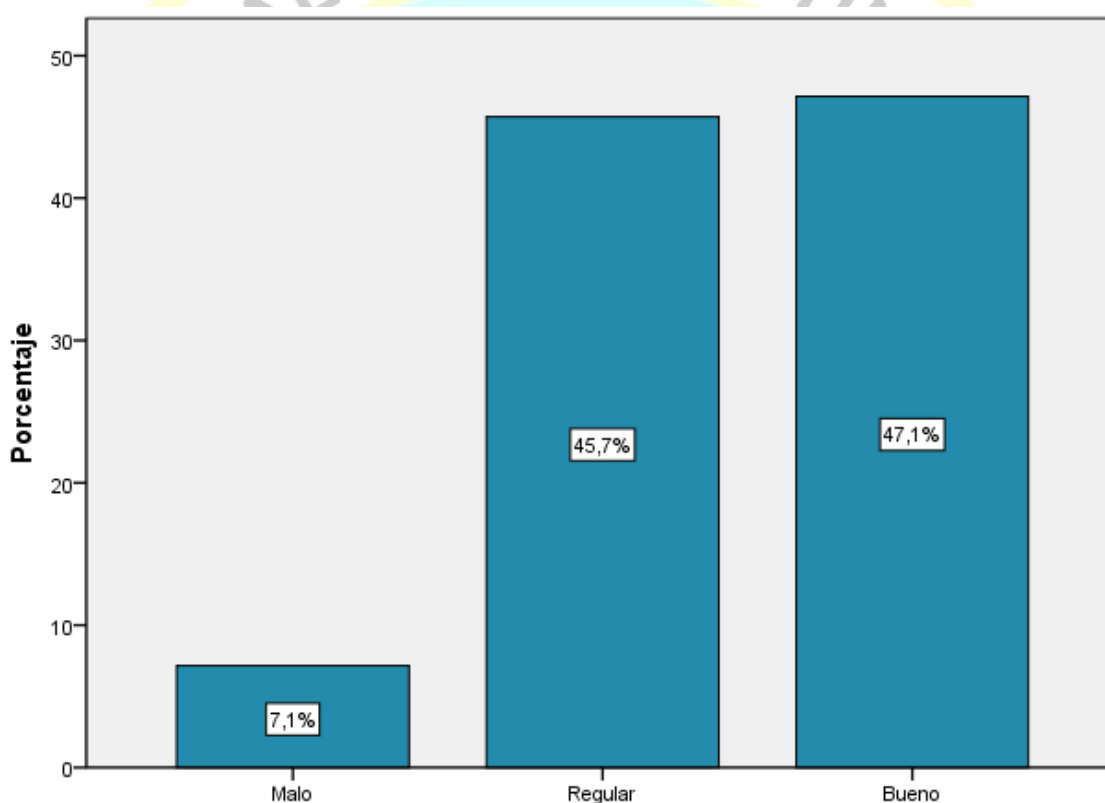


Figura 4: Histograma de frecuencias de la dimensión calidad de dirección

De la figura 4, un 47,1% de quienes laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión calidad de dirección de la empresa alcanzó un nivel bueno, un 45,7% sostienen que alcanzó un nivel regular y solo un 7,1% sostienen que el nivel es malo.



## Descripción de la dimensión calidad de control

Tabla 6. Niveles alcanzados en la dimensión calidad de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,9	2,9	2,9
	Bueno	68	97,1	97,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

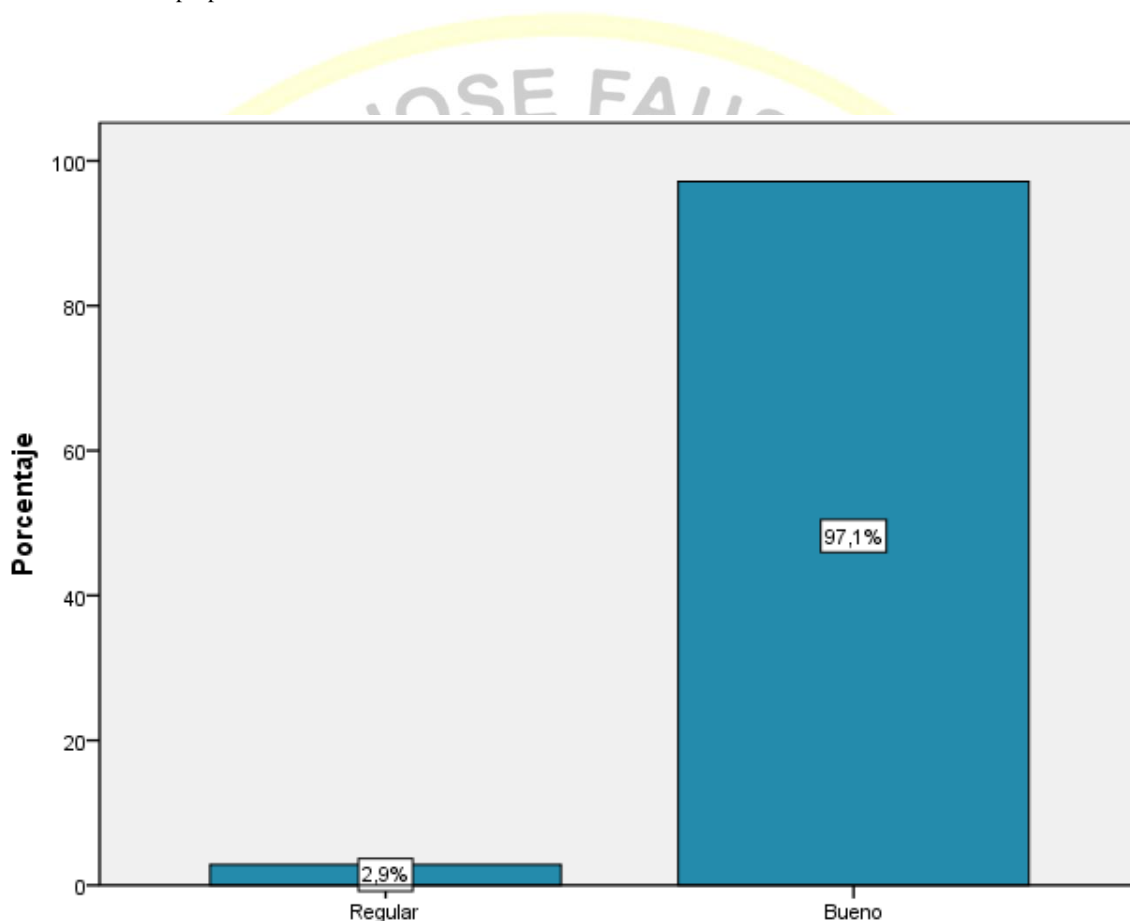


Figura 5: Histograma de frecuencias de la dimensión calidad de control

De la figura 5, el 97,1% tenemos que aquellos que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión calidad de control de la empresa alcanzó un nivel bueno y un 2,9% sostienen que alcanzó un nivel regular.

## Descripción de la variable gestión del comercio exterior

Tabla 7. Niveles alcanzados en la gestión del comercio exterior

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	5,7	5,7	5,7
	Regular	35	50,0	50,0	55,7
	Bueno	31	44,3	44,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

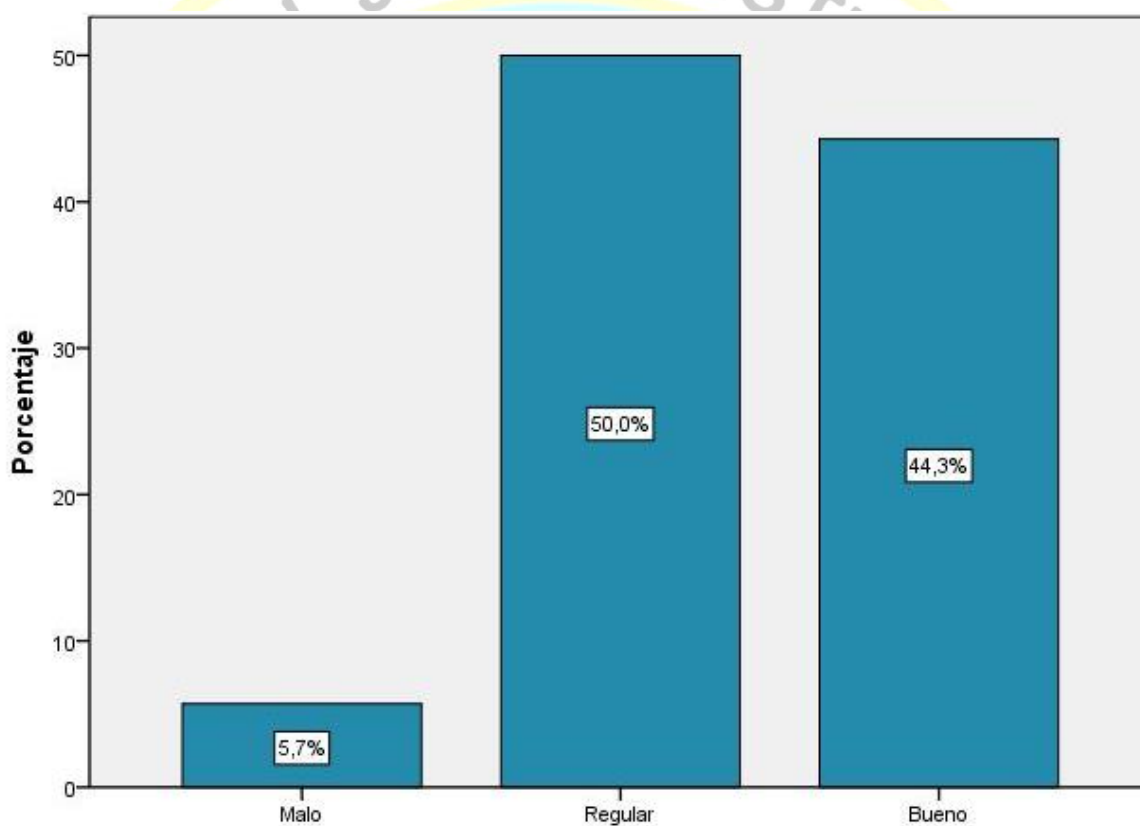


Figura 6: Histograma de frecuencias de la variable gestión de comercio exterior

De la figura 6, observamos un 50,0% de los colaboradores de la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la gestión de comercio exterior de la empresa alcanzó un nivel regular, en tanto que un 44,3% sostienen que alcanzó un nivel bueno y solo un 5,7% sostienen que el nivel es malo.

## Descripción de la dimensión nivel de atención al cliente

Tabla 8. Niveles alcanzados en la dimensión nivel de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Personalizada	4	5,7	5,7	5,7
	Mixta	38	54,3	54,3	60,0
	General	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

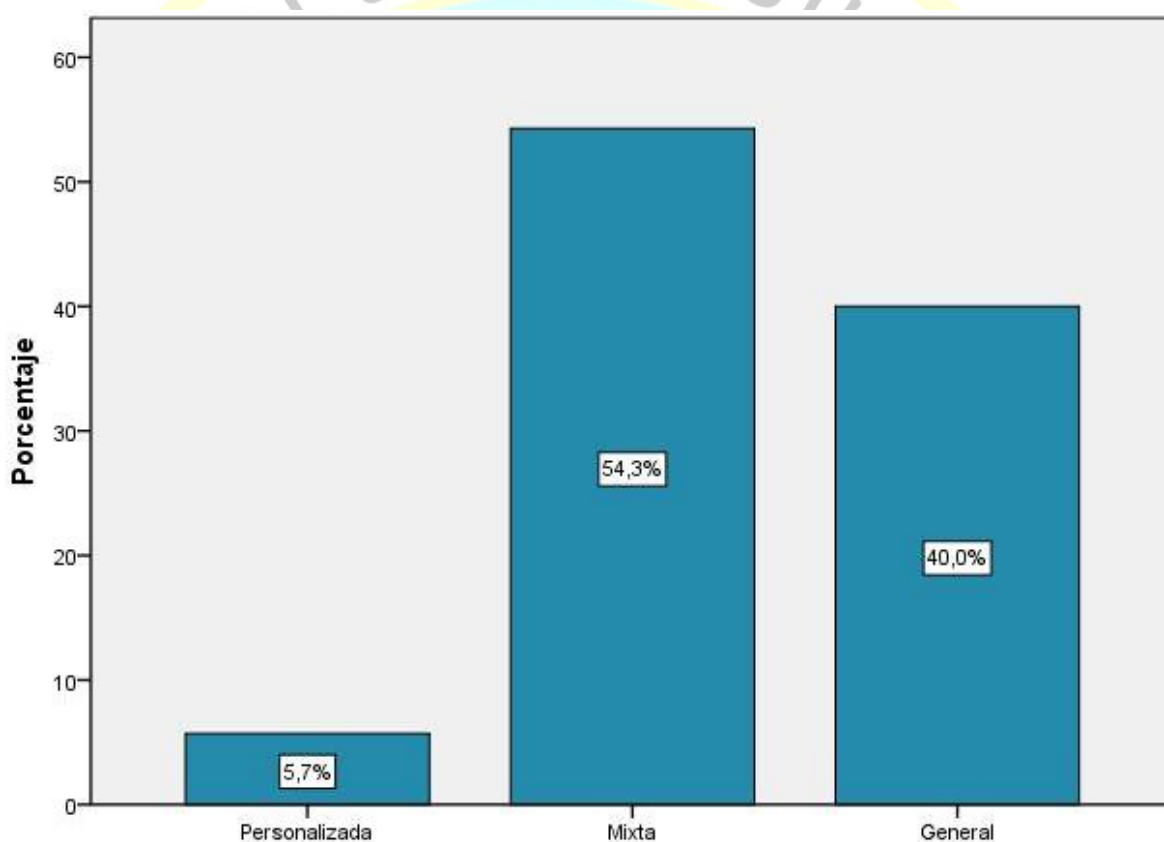


Figura 7: Histograma de frecuencias de la dimensión nivel de atención al cliente

De la figura 7, tenemos que un 54,3% de los que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión nivel de atención al cliente de la empresa alcanzó un nivel mixto, el 40,0% de los encuestados sostienen que alcanzó un nivel general y solo un 5,7% sostienen que el nivel es personalizado.

## Descripción de la dimensión grado de aplicación de las normas legales

Tabla 9. Niveles alcanzados en la dimensión grado de aplicación de las normas legales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	5,7	5,7	5,7
	Regular	56	80,0	80,0	85,7
	Bueno	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

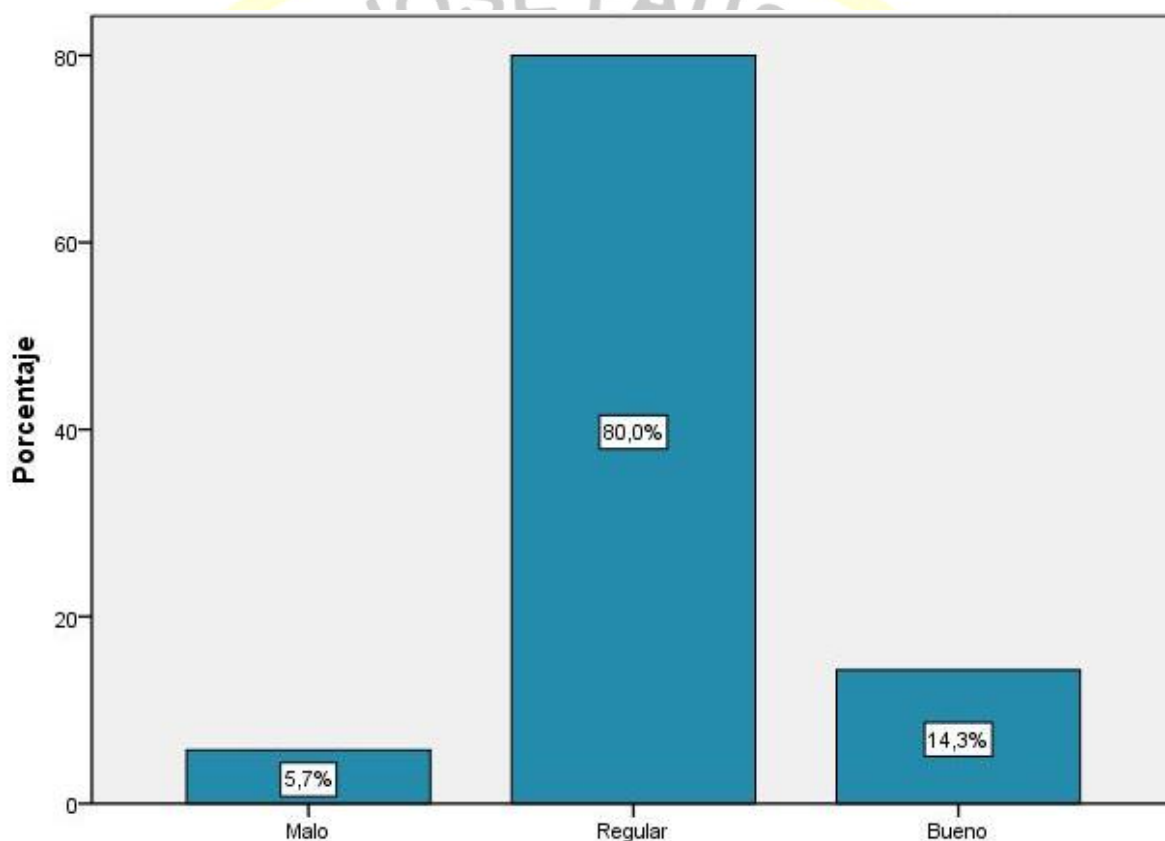


Figura 8: Histograma de frecuencias de la dimensión grado de aplicación de las normas legales

De los resultados de la figura 8, observamos que un 80,0% de los que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión grado de aplicación de las normas legales de la empresa alcanzó un nivel regular, un 14,3% sostienen que alcanzó un nivel bueno y solo un 5,7% sostienen que el nivel es malo.

## Descripción de la dimensión disponibilidad de recursos tecnológicos

Tabla 10. Niveles alcanzados en la dimensión disponibilidad de recursos tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avanzada	4	5,7	5,7	5,7
	Mixta	32	45,7	45,7	51,4
	Convencional	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

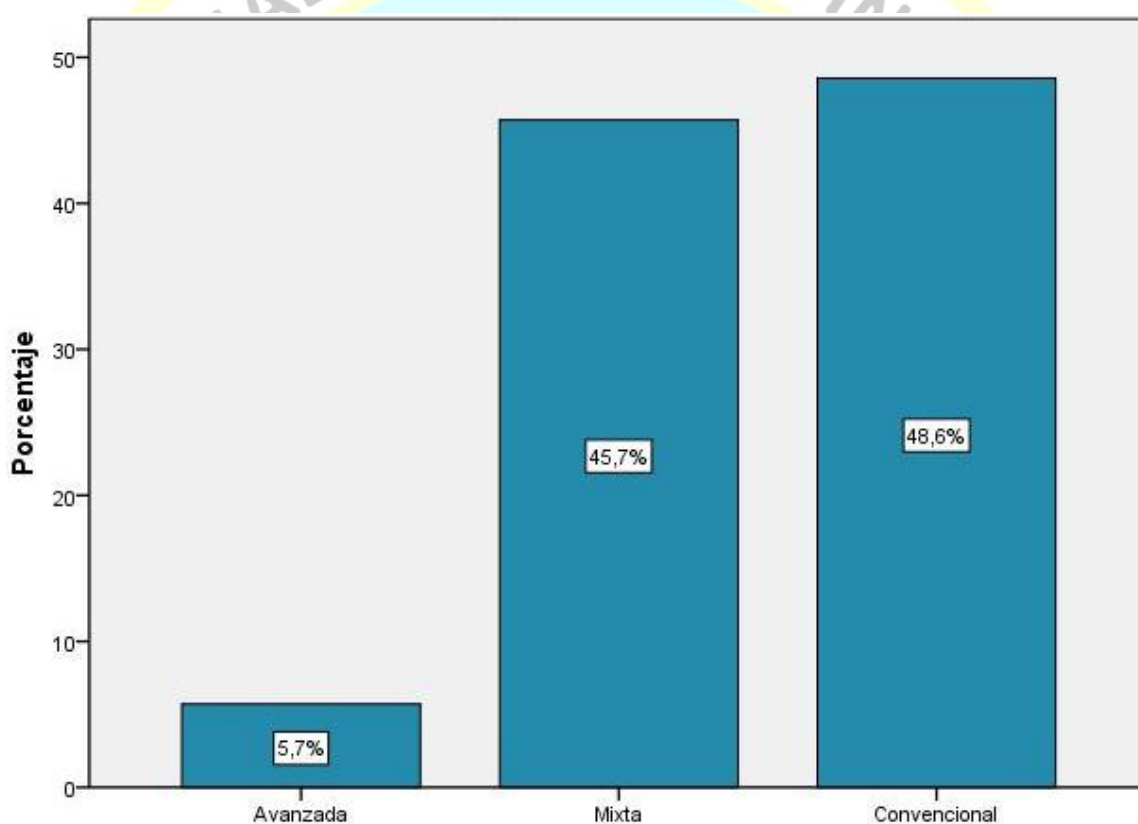


Figura 9: Histograma de frecuencias de la dimensión disponibilidad de recursos tecnológicos

De la figura 9, un 48,6% de quienes laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión disponibilidad de recursos tecnológicos de la empresa alcanzó un nivel convencional, un 45,7% sostienen que alcanzó un nivel mixto y solo un 5,7% sostienen que el nivel es avanzado.

## Descripción de la dimensión nivel de práctica de valores

Tabla 11. Niveles alcanzados en la dimensión nivel de práctica de valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	51	72,9	72,9	74,3
	Bueno	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

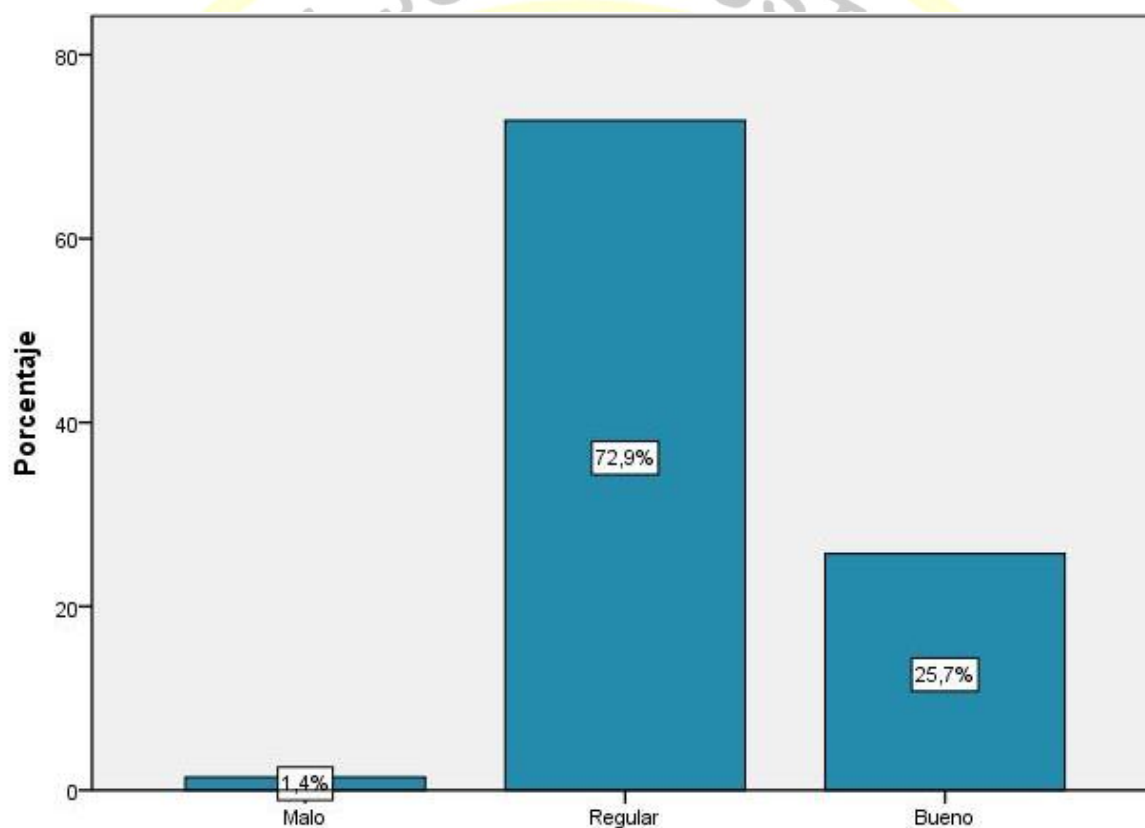


Figura 10: Histograma de frecuencias de la dimensión nivel de práctica de valores

De la figura 10, un 72,9% de los trabajadores que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión nivel de práctica de valores de la empresa alcanzó un nivel regular, un 25,7% sostienen que alcanzó un nivel bueno y solo un 1,4% sostienen que el nivel es malo.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

La tabla 12 presenta los resultados de la prueba normalidad de bondad de ajuste de Kolmogorov- Smirnov (K-S).

Con relación a la variable calidad de administración de la empresa, se observa las dimensiones calidad de organización y calidad de organización no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ), con lo cual influyen en las dimensiones de la variable.

Por tal motivo, dado que alguna dimensión tiene una distribución diferente a la normal, asumiremos que para determinar las correlaciones entre las variables y dimensiones, la prueba estadística se utilizará será una prueba no paramétrica, es decir, la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 12. Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov

Variables y Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de la administración de la empresa	,094	70	,200
Dimensión Calidad de la planificación	,086	70	,200
Dimensión Calidad de organización	,175	70	,000
Dimensión Calidad de dirección	,072	70	,200
Dimensión Calidad de control	,114	70	,025
Gestión del comercio exterior	,060	70	,200
Dimensión Nivel de atención al cliente	,092	70	,200
Dimensión Grado de aplicación de las normas legales	,085	70	,200
Dimensión Disponibilidad de recursos tecnológicos	,103	70	,064
Dimensión Nivel de práctica de valores	,086	70	,200

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.1 Contrastación de la Hipótesis General

##### Hipótesis nula

$H_0$ : No existe relación entre la calidad de la Administración y la Gestión del Comercio exterior en la empresa HANSA ADUANAS S.A.

##### Hipótesis alternativa

$H_a$ : Existe relación entre la calidad de la Administración y la Gestión del Comercio exterior en la empresa HANSA ADUANAS S.A.

Tabla 13

*Correlación de Spearman entre la calidad de la administración de la empresa y la Gestión del comercio exterior*

			Calidad de la administración de la empresa	Gestión del comercio exterior
Rho de Spearman	Calidad de la administración de la empresa	Coefficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Rho de Spearman	Gestión del comercio exterior	Coefficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 12, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.873$ , con una  $p=0.000$ , menor al 0.05, con ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se evidencia estadísticamente que existe una relación entre Calidad de la administración de la empresa y la Gestión del comercio exterior de la Agencia HANSA ADUANAS S.A.

Se puede apreciar que la magnitud del coeficiente de correlación es **muy buena**.



## 4.2.1 Contrastación de las hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

#### Hipótesis nula

$H_0$ : No existe relación entre la calidad de la Administración y el nivel de atención al cliente en la empresa HANSA ADUANAS SA.

#### Hipótesis alternativa

$H_a$ : Existe relación entre la calidad de la Administración y el nivel de atención al cliente en la empresa HANSA ADUANAS SA.

Tabla 14

*Correlación de Spearman entre la calidad de la Administración y el nivel de atención al cliente*

			Calidad de la administración de la empresa	Nivel de atención al cliente
Rho de Spearman	Calidad de la administración de la empresa	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Nivel de atención al cliente	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.856$ , con una  $p=0.000$ , menor al 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre calidad de la administración de la empresa y la dimensión nivel de atención al cliente de la Agencia HANSA ADUANAS S.A. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

## Hipótesis específica 2

### Hipótesis nula

$H_0$ : No existe relación entre la calidad de la Administración y el grado de aplicación de la normatividad legal en la empresa HANSA ADUANAS SA.

### Hipótesis alternativa

$H_a$ : Existe relación entre la calidad de la Administración y el grado de aplicación de la normatividad legal en la empresa HANSA ADUANAS SA.

Tabla 15

*Correlación de Spearman entre la calidad de la Administración y el grado de aplicación de la normatividad legal*

			Calidad de la administración de la empresa	Grado de aplicación de la normatividad legal
Rho de Spearman	Calidad de la administración de la empresa	Coeficiente de	1,000	,891**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Grado de aplicación de la normatividad legal	Coeficiente de	,891**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 el valor del coeficiente de correlación es:  $r=0.891$ , con un  $p=0.000$ , menor al 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se evidencia estadísticamente que existe una relación entre la calidad de la administración de la empresa y la dimensión grado de aplicación de la normatividad legal de la Agencia HANSA ADUANAS S.A.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

### Hipótesis específica 3

#### Hipótesis nula

$H_0$ : No existe relación entre la calidad de la Administración y la disponibilidad de recursos tecnológicos en la empresa HANSA ADUANAS SA.

#### Hipótesis alternativa

$H_a$ : Existe relación entre la calidad de la Administración y la disponibilidad de recursos tecnológicos en la empresa HANSA ADUANAS SA.

Tabla 16

*Correlación de Spearman entre la calidad de la Administración y la disponibilidad de recursos tecnológicos*

			Calidad de la administración de la empresa	Disponibilidad de recursos tecnológicos
Rho de Spearman	Calidad de la administración de la empresa	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Disponibilidad de recursos tecnológicos	Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.835$ , con una  $p=0.000$ , menor al 0.05; con ello se acepta la hipótesis alternativa rechazándose la hipótesis nula. Se puede evidenciar que, estadísticamente, existe una relación entre las dimensiones calidad de la administración de la empresa y disponibilidad de recursos tecnológicos de la Agencia HANSA ADUANAS S.A.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

#### Hipótesis específica 4

#### Hipótesis nula

$H_0$ : No Existe relación entre la calidad de la Administración y el nivel de práctica de valores en la empresa HANSA ADUANAS SA.

#### Hipótesis alternativa

$H_a$ : Existe relación entre la calidad de la Administración y el nivel de práctica de valores en la empresa HANSA ADUANAS SA.

Tabla 17

*Correlación de Spearman entre la calidad de la Administración y el nivel de práctica de valores*

			Calidad de la administración de la empresa	Nivel de práctica de valores
Rho de Spearman	Calidad de la administración de la empresa	Coefficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Nivel de práctica de valores	Coefficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 16 tenemos que se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.809$ , con una  $p=0.000$ , menor al 0.05; con ello, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Se evidencia así que, estadísticamente, existe una relación entre calidad de la administración de la empresa y la dimensión nivel de práctica de valores de la Agencia HANSA ADUANAS S.A.

Respecto al coeficiente de correlación se aprecia que el mismo es de una magnitud **muy buena**.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

El análisis de los resultados permite concluir que se logró el objetivo principal de la investigación; esto es: determinar relación entre la Calidad de la administración y la Gestión de las actividades de Comercio exterior en la empresa HANSA Aduanas S.A.

Consideramos que, para fomentar una gestión de calidad, no basta solo con el conocer acerca de las teorías sobre la calidad de la administración; sino, abordar el tema desde una perspectiva más holística, donde estén presentes otros elementos como: la calidad en la gestión, el buen clima organizacional, las buenas relaciones humanas, etc.

Los resultados del estudio muestran que un 70,0% de los colaboradores con lo que cuenta la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la calidad de administración de la empresa alcanzó un nivel bueno, un 28,6% sostienen que esta alcanzó un nivel regular y solo un 1,4% sostienen que el nivel es malo.

El 50,0% de quienes laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A, señalan que respecto a la dimensión calidad de la planificación de la empresa, esta alcanzó un nivel regular, un 44,3% sostienen que alcanzó un nivel bueno y solo un 5,7% sostienen que el nivel es malo.

El 57,1% de quienes laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión calidad de la organización de la empresa tuvo un nivel regular, un 41,4% sostienen que el nivel es bueno y solo un 1,4% sostienen que el nivel es malo. Estos resultados coinciden con Fierro (2011) quien señalaba que los sistemas de calidad son importantes para las empresas, y que es importante que se implemente, y de esa manera, ser altamente competitivas.

Un 50,0% de los trabajadores que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la gestión de comercio exterior de la empresa alcanzó un nivel regular, un 44,3% sostienen que alcanzó un nivel bueno y solo un 5,7% sostienen que el nivel es malo.

Un 54,3% de los trabajadores que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión nivel de atención al cliente de la organización alcanzó un nivel mixto, un 40,0% sostienen que alcanzó un nivel general y solo un 5,7% sostienen que el nivel es personalizado.

Un 80,0% de los trabajadores que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión grado de aplicación de las normas legales de la empresa alcanzó un nivel regular, un 14,3% sostienen que alcanzó un nivel bueno y solo un 5,7% sostienen que el nivel es malo.

Un 48,6% de los trabajadores que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión disponibilidad de recursos tecnológicos de la empresa alcanzó un nivel convencional, un 45,7% sostienen que alcanzó un nivel mixto y solo un 5,7% sostienen que el nivel es avanzado.

Un 72,9% de los trabajadores que laboran en la Agencia HANSA ADUANAS S.A afirman que la dimensión nivel de práctica de valores de la empresa alcanzó un nivel regular, un 25,7% sostienen que alcanzó un nivel bueno y solo un 1,4% sostienen que el nivel es malo.

Estos resultados concuerdan con Pilco (2008) quien sostiene que la situación del comercio mundial, en la cual las trabas se están derrumbando, en que el número de mercados para producir a costos más bajos ha aumentado y en donde el incremento de la competencia es cada vez más fuerte; está llevando a que las empresas e instituciones deban modernizarse. Los hallazgos coinciden con Echegaray (2011) quien señaló que las tendencias que vienen marcando el impulso innovador y modernizador tanto de la Gestión Aduanera como de la Gestión Tributaria, ponderando las experiencias de los procesos de transformación llevados a cabo en la legislación y los ajustes estructurales en las organizaciones administrativas, tanto en sus sistemas como en sus procedimientos

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

##### **Primera**

Los resultados de la tabla 12 detallan que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.873$ ,  $p=0.000$ ). A partir de ello, se puede concluir que se tiene una relación estadísticamente significativa, muy buena y directamente proporcional entre la calidad de la administración de la empresa y la gestión de comercio exterior de la Agencia HANSA Aduanas S.A.

##### **Segunda**

Los resultados que muestra la tabla 13, detallan que el coeficiente de correlación de Spearman fue de ( $r=0.856$ ,  $p=0.000$ ); esto nos lleva a concluir que se tiene una muy buena relación, estadísticamente significativa y una relación directamente proporcional entre la Calidad de la administración de la empresa y la dimensión nivel de atención al cliente de la Agencia HANSA Aduanas S.A.

##### **Tercera**

Los resultados de la tabla 14 muestran que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.891$ ,  $p=0.000$ ). Ello permite concluir que hay una muy buena relación estadísticamente significativa y que se pone de manifiesto en una relación directamente proporcional entre la Calidad de la administración de la empresa y la dimensión grado de aplicación de las normas legales de la Agencia HANSA Aduanas S.A.

##### **Cuarta**

Los resultados de la tabla 15 muestran que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de ( $r=0.809$ ,  $p=0.000$ ). Esto nos permite concluir que se tiene una relación, en términos estadísticos, significativa y muy buena estableciéndose una relación directamente

proporcional entre la calidad de la administración de la empresa y la dimensión disponibilidad de recursos tecnológicos de la Agencia HANSA Aduanas S.A.

### **Quinta**

Los resultados de la tabla 16 muestran que el coeficiente de correlación de Spearman fue ( $r=0.809$ ,  $p=0.000$ ). A partir de ello se infiere que la relación es estadísticamente significativa y se categoriza como muy buena y que se establece una relación directamente proporcional entre la Calidad de la administración de la empresa y la dimensión nivel de práctica de valores de la Agencia HANSA Aduanas S.A.

## **6.2 Recomendaciones**

1. Considerando que existe una muy buena relación entre la calidad de administración y la gestión de comercio exterior es necesario que la organización establezca el desarrollar un Plan comercial con nuevas estrategias para potenciar la oferta de servicios de exportación e importación con valor agregado.
2. Sería importante que la organización pueda establecer alianzas estratégicas con empresas internacionales del sector aduanero, que les permita ampliar su portafolio así como ser un factor de diferenciación respecto a la competencia y como mecanismo para la fidelización de los clientes.
3. Suscribirse al diario oficial para estar al día en la normatividad legal del sector e informarse de los cambios que se den en la misma pues los mismos inciden en las actividades operativas tanto a nivel estratégico y operativo.
4. Desarrollar planes de capacitación; en especial, en temas referidos a temas de informática y habilidades de computo para capitalizar de mejor forma las posibilidades que ofrecen las herramientas de Tecnología de información y comunicaciones, de modo tal que los colaboradores sean más productivos y eficientes en sus labores.
5. Desarrollar programas motivacionales sobre empowerment, coaching y liderazgo al interior de la organización; las mismas contribuirán a fortalecer la autonomía e iniciativa del personal de modo tal, que complementen, fortalezcan las prácticas de los valores de la organización.



## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. 7ma edición. Editorial Episteme. Caracas - República Bolivariana de Venezuela.

ArmeSTAR, G., & Vargas Machuca, P. (2008). *Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas*. (En línea). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Consultado el 11 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1047/ARMESTAR\\_URBINA\\_GRETA\\_GESTION\\_OPERACIONES\\_ADUANERAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1047/ARMESTAR_URBINA_GRETA_GESTION_OPERACIONES_ADUANERAS.pdf?sequence=1)

Asociación de Agentes profesionales de Aduana de las Américas – ASAPRA (2011). *Una historia de nunca acabar*. Artículo de Carlos Senior Pava. Montevideo, Uruguay, 15 de agosto del 2011. Consultado el 8 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://www.asapra.com/images/file\\_pdf/Circ57-11\\_ARTICULO.pdf](http://www.asapra.com/images/file_pdf/Circ57-11_ARTICULO.pdf)

Bernal C. (2016). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Pearson Educación de Colombia Ltda., 2016.

Centro de Formación para la Integración Regional – CEFIR (2012). *La Modernización de la Gestión Aduanera en los Procesos de Integración Regional*. Consultado el 18 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://cefir.org.uy/wp-content/uploads/downloads/2012/05/DT\\_05.pdf](http://cefir.org.uy/wp-content/uploads/downloads/2012/05/DT_05.pdf)

Corzo, J. (2005) *Mejora de procesos de liquidación aduanera*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – UNMSM. Facultad de Ciencias Matemáticas. Escuela Profesional de Investigación Operativa. Consultado el 11 de noviembre del 2018, disp. en: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/corzo\\_fj/pdf/corzo\\_fj.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/corzo_fj/pdf/corzo_fj.pdf)

Echegaray, R. (2011). El nuevo rol de la gestión aduanera y de las administraciones tributarias, como respuesta a la aparente dicotomía entre las medidas para facilitar el

comercio internacional, y la función fiscalizadora: Los casos de Centroamérica y la Comunidad Andina. (En línea). Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Consultado el 11 de noviembre del 2018. Disponible en: <http://www.ub.edu/web/ub/ca/>

Federación Nacional de Trabajadores Aduaneros y Tributarios del Perú – FENTAT (2012). Breve Historia de Aduanas y del Resguardo Aduanero del Perú. Artículo publicado el 9 de octubre del 2010 en el Portal de la FENTAT. Consultado el 6 de noviembre del 2018. Disponible en: <http://fentatsunat.globered.com/categoria.asp?idcat=42>

Hernández, R. & Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación 5ta. Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana, 2014.

Ley No 28977 (2007). Ley de Facilitación del Comercio Exterior

*Texto Único Ordenado de la Ley General de Aduanas* (2004). aprobado por el Decreto Supremo N° 129-2004-EF

Ley No 29646: Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios.

Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2014) *Glosario Aduanero*. Disp. en: [http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_glossary&id=63&lang=ese](http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_glossary&id=63&lang=ese)

Pilco, P. (2008). *La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995-2006*. (En línea). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – UNMSM. Facultad de Ciencias Económicas. Unidad de Post Grado. Consultado el 11 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/pilco\\_mp/pdf/pilco\\_mp.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/pilco_mp/pdf/pilco_mp.pdf)

Rojas, A. (2010). *Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile*. (En línea). Santiago, Chile: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Departamento de Ingeniería Industrial. Consultado el 11 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-rojas\\_al/pdfAmont/cf-rojas\\_al.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-rojas_al/pdfAmont/cf-rojas_al.pdf)

Sociedad de Comercio Exterior del Perú – COMEXPERÚ (2012). Agilicemos nuestro comercio exterior. (En línea). *Artículo perteneciente al Semanario COMEXPERÚ No 566 del 1 de marzo del 2010*. Consultado el 17 de noviembre del 2018. Disp. en: <http://www.comexperu.org.pe/archivos%5Crevista%5CAbril06%5Cportada.pdf>

Solís, M. (2011). *El Rol del Agente de Aduanas*. (En línea). Consultado el 18 de noviembre del 2018. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/item/148373/el-rol-del-agente-de-aduanas-edicion-actualizada>

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. 7ma edición. Editorial Episteme. Caracas - República Bolivariana de Venezuela.

Armentar, G., & Vargas Machuca, P. (2008). *Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas*. (En línea). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Consultado el 11 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1047/ARMENTAR\\_URBINA\\_GRETA\\_GESTION\\_OPERACIONES\\_ADUANERAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1047/ARMENTAR_URBINA_GRETA_GESTION_OPERACIONES_ADUANERAS.pdf?sequence=1)

Asociación de Agentes profesionales de Aduana de las Américas – ASAPRA (2011). *Una historia de nunca acabar*. Artículo de Carlos Senior Pava. Montevideo, Uruguay, 15 de agosto del 2011. Consultado el 8 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://www.asapra.com/images/file\\_pdf/Circ57-11\\_ARTICULO.pdf](http://www.asapra.com/images/file_pdf/Circ57-11_ARTICULO.pdf)

Bernal C. (2016). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Pearson Educación de Colombia Ltda., 2016.

Centro de Formación para la Integración Regional – CEFIR (2012). *La Modernización de la Gestión Aduanera en los Procesos de Integración Regional*. Consultado el 18 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://cefir.org.uy/wp-content/uploads/downloads/2012/05/DT\\_05.pdf](http://cefir.org.uy/wp-content/uploads/downloads/2012/05/DT_05.pdf)

Corzo, J. (2005). *Mejora de procesos de liquidación aduanera*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – UNMSM. Facultad de Ciencias Matemáticas. Escuela Profesional de Investigación Operativa. Consultado el 11 de noviembre del 2018, disp. en: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/corzo\\_fj/pdf/corzo\\_fj.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/corzo_fj/pdf/corzo_fj.pdf)

Echegaray, R. (2011). El nuevo rol de la gestión aduanera y de las administraciones tributarias, como respuesta a la aparente dicotomía entre las medidas para facilitar el comercio internacional, y la función fiscalizadora: Los casos de Centroamérica y la Comunidad Andina. (En línea). Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Consultado el 11 de noviembre del 2018. Disponible en: <http://www.ub.edu/web/ub/ca/>

Federación Nacional de Trabajadores Aduaneros y Tributarios del Perú – FENTAT (2012). Breve Historia de Aduanas y del Resguardo Aduanero del Perú. Artículo publicado el 9 de octubre del 2010 en el Portal de la FENTAT. Consultado el 6 de noviembre del 2018. Disponible en: <http://fentatsunat.globered.com/categoria.asp?idcat=42>

Hernández, R. & Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación 5ta. Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana, 2014.

Ley General de Aduanas. Decreto Legislativo No 1053.

Ley No 28977: Ley de Facilitación del Comercio Exterior.

Ley No 29646: Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios.

Pilco, P. (2008). *La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995-2006*. (En línea). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – UNMSM. Facultad de Ciencias Económicas. Unidad de Post Grado. Consultado el 11 de noviembre del 2018. Disponible en: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/pilco\\_mp/pdf/pilco\\_mp.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/pilco_mp/pdf/pilco_mp.pdf)

Rojas, A. (2010). *Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile*. (En línea). Santiago, Chile: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Departamento de Ingeniería Industrial. Consultado el 11 de

noviembre del 2018. Disponible en: [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-rojas\\_al/pdfAmont/cf-rojas\\_al.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-rojas_al/pdfAmont/cf-rojas_al.pdf)

Sociedad de Comercio Exterior del Perú – COMEXPERÚ (2012). Agilicemos nuestro comercio exterior. (En línea). *Artículo perteneciente al Semanario COMEXPERÚ No 566 del 1 de marzo del 2010*. Consultado el 17 de noviembre del 2018. Disp. en: <http://www.comexperu.org.pe/archivos%5Crevista%5CAbril06%5Cportada.pdf>

Solís, M. (2011). *El Rol del Agente de Aduanas*. (En línea). Consultado el 18 de noviembre del 2018. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/item/148373/el-rol-del-agente-de-aduanas-edicion-actualizada>

### **7.3 Fuentes electrónicas**

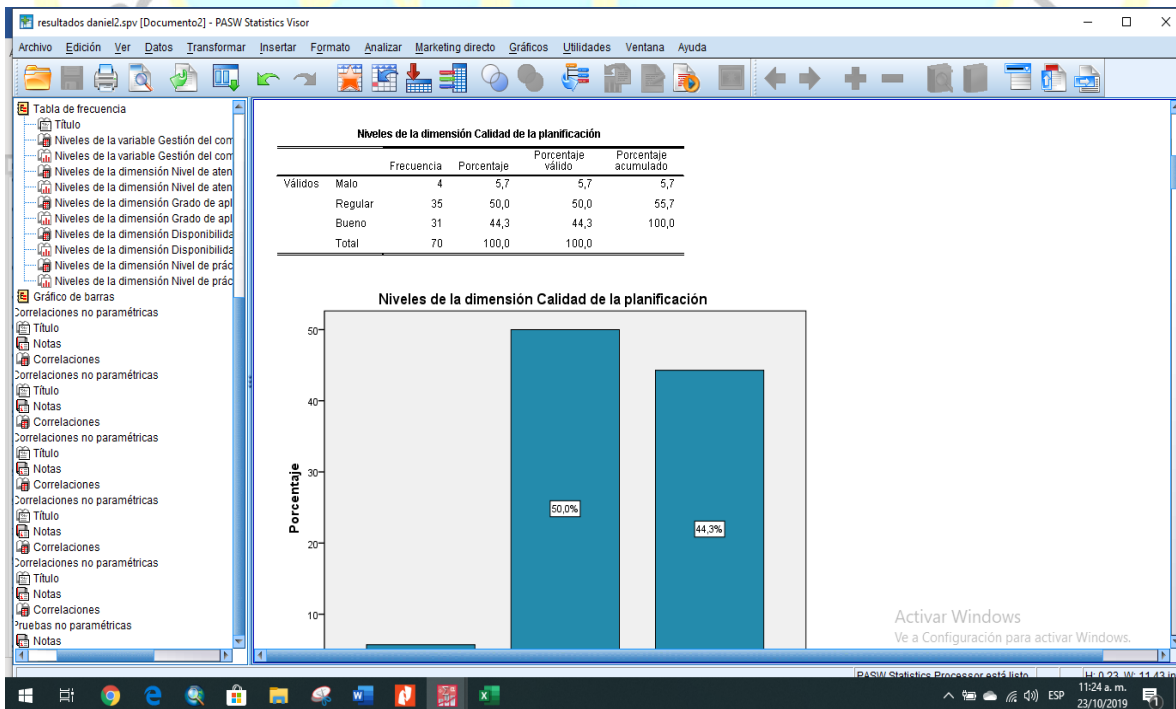
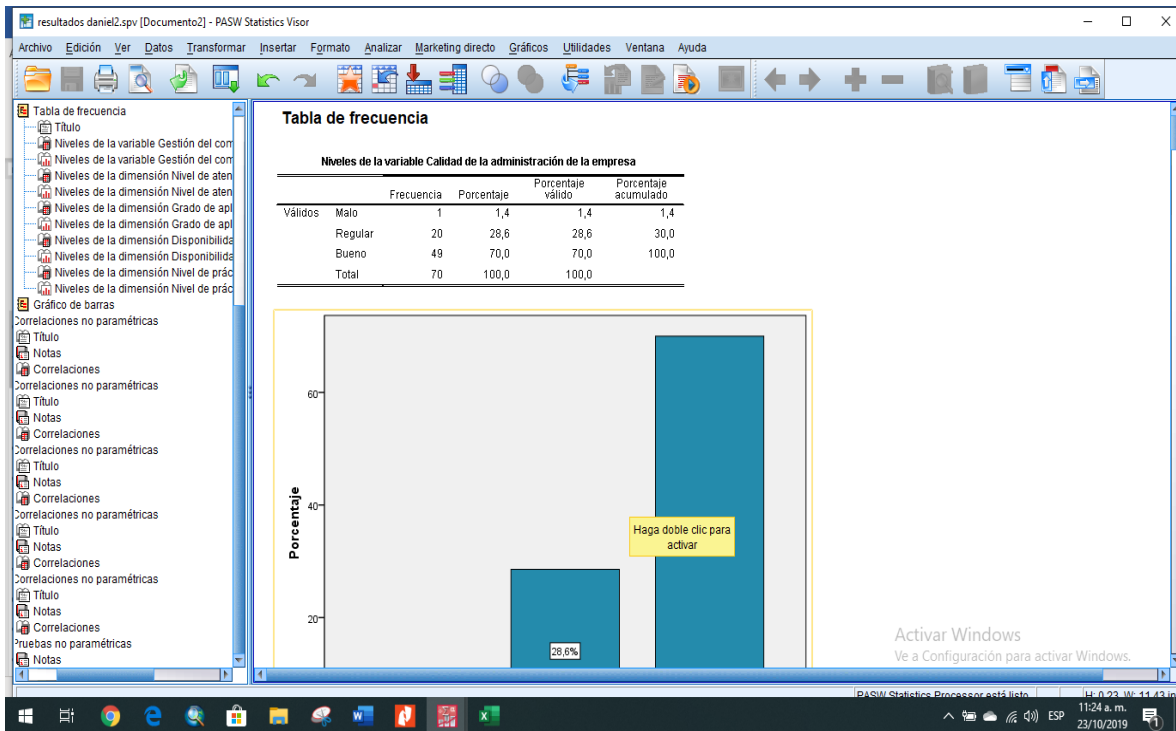
ASFI Directores financieros (2017). *Definición de gestión empresarial*. (En línea). Publicado el 2 de abril del 2012. Consultado el 29 de octubre del 2018. Disponible en: <http://www.asfi.es/2012/definicion-gestion-empresarial/>

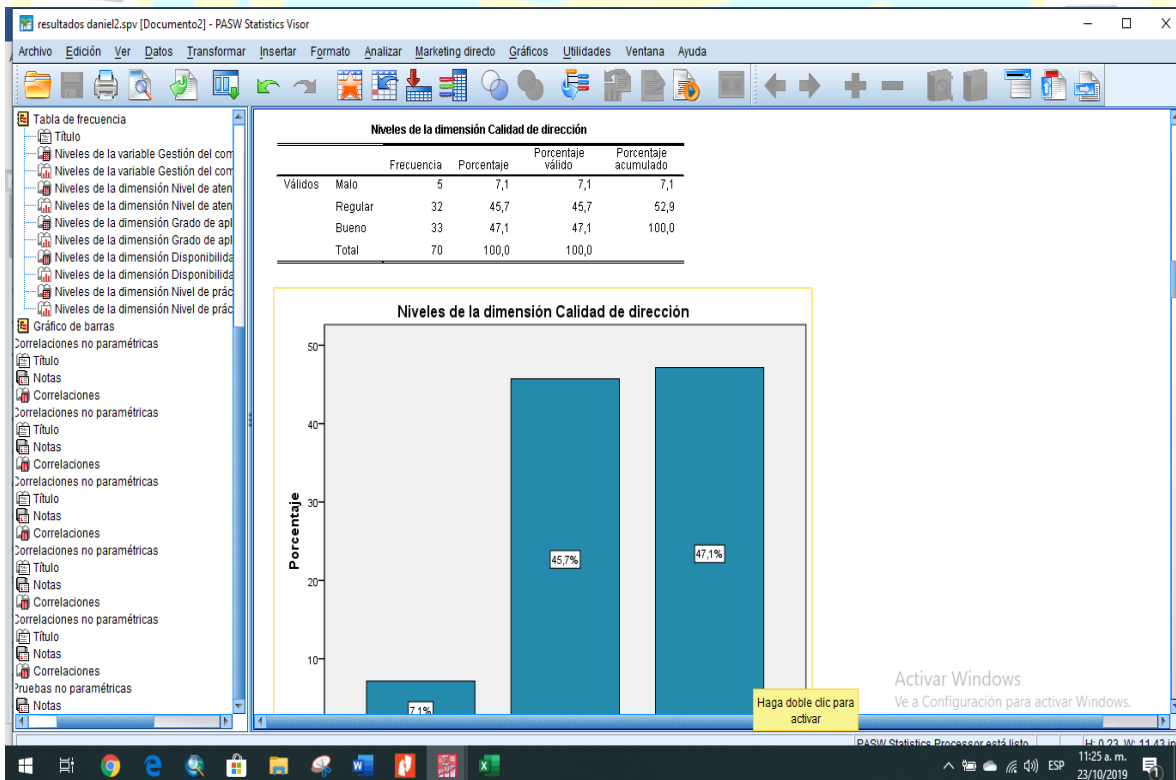
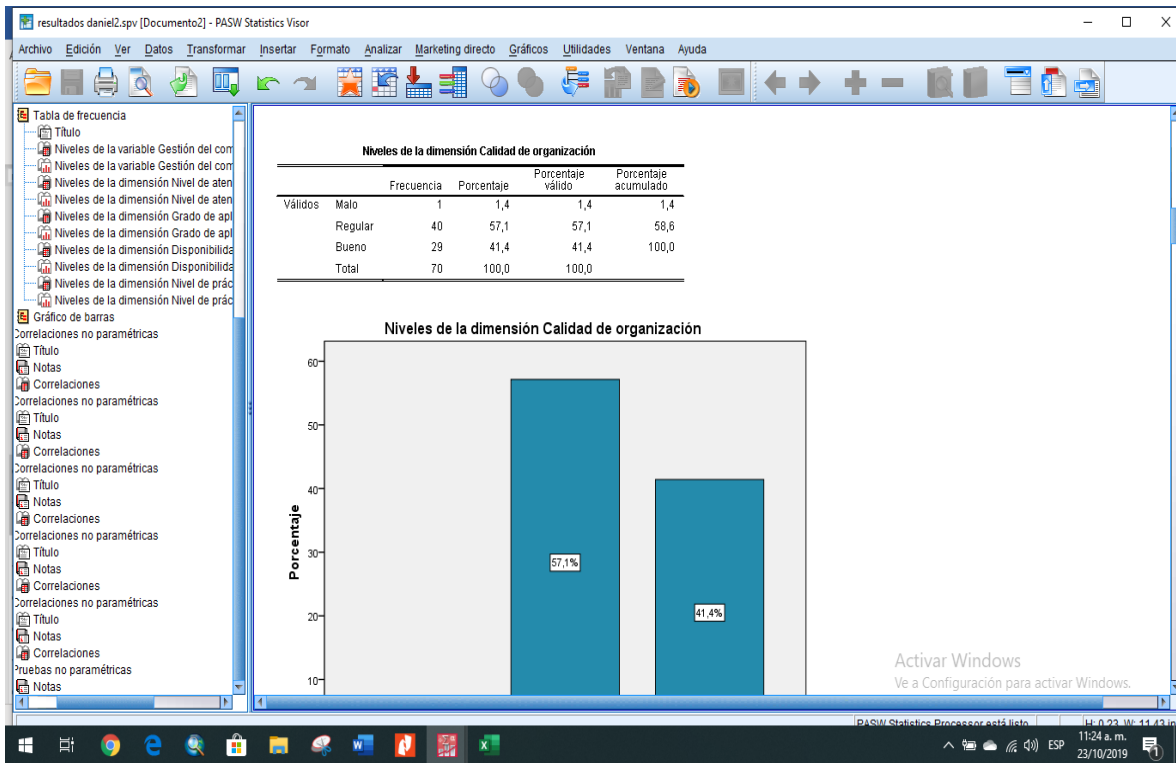
Las mejores prácticas empresariales (2012). *Conceptos y Mejores Prácticas de Gestión Empresarial*. (En línea). Consultado el 13 de Noviembre del 2018. Disponible en: [http://www.mp.peru-v.com/ge/ge\\_principal.htm](http://www.mp.peru-v.com/ge/ge_principal.htm)

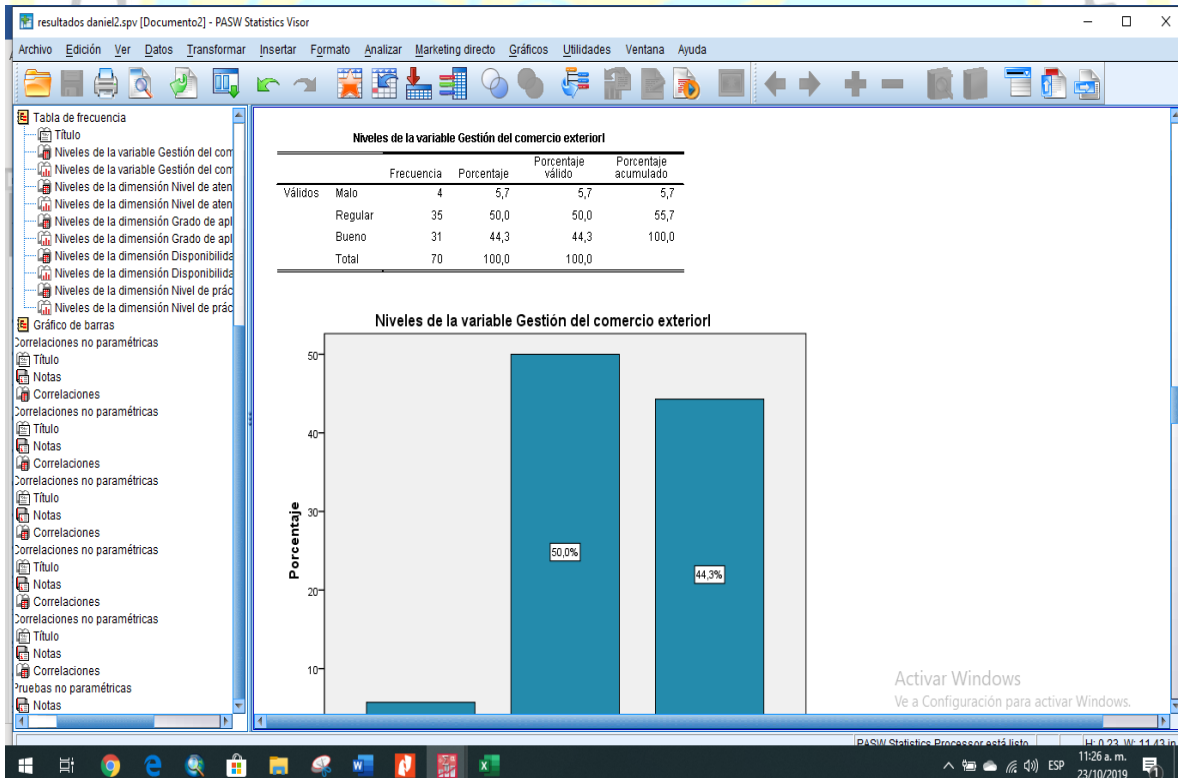
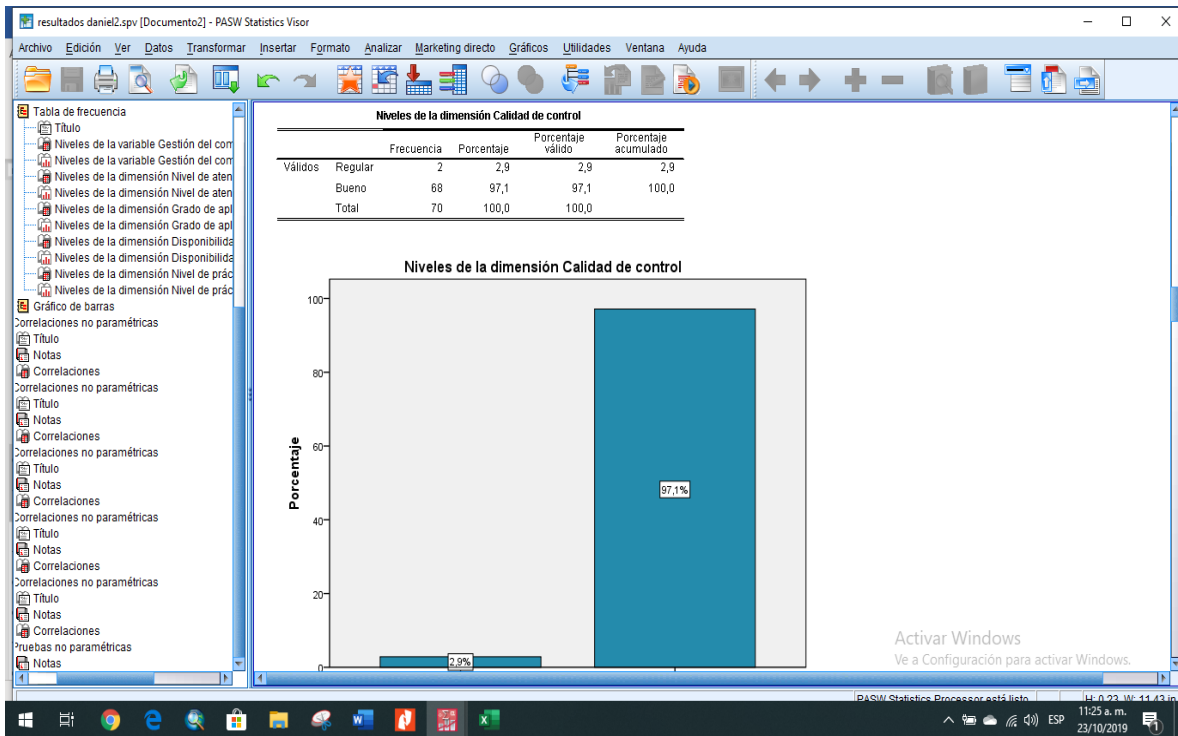
# ANEXOS

## Anexo 1

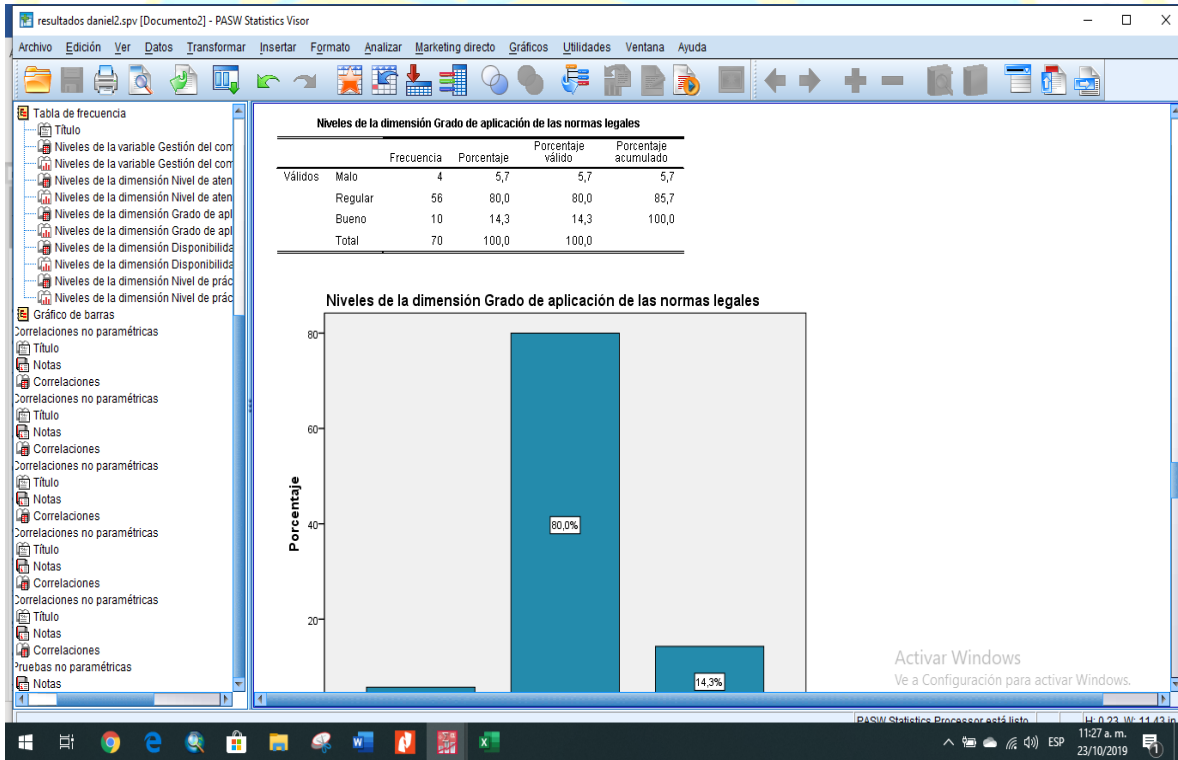
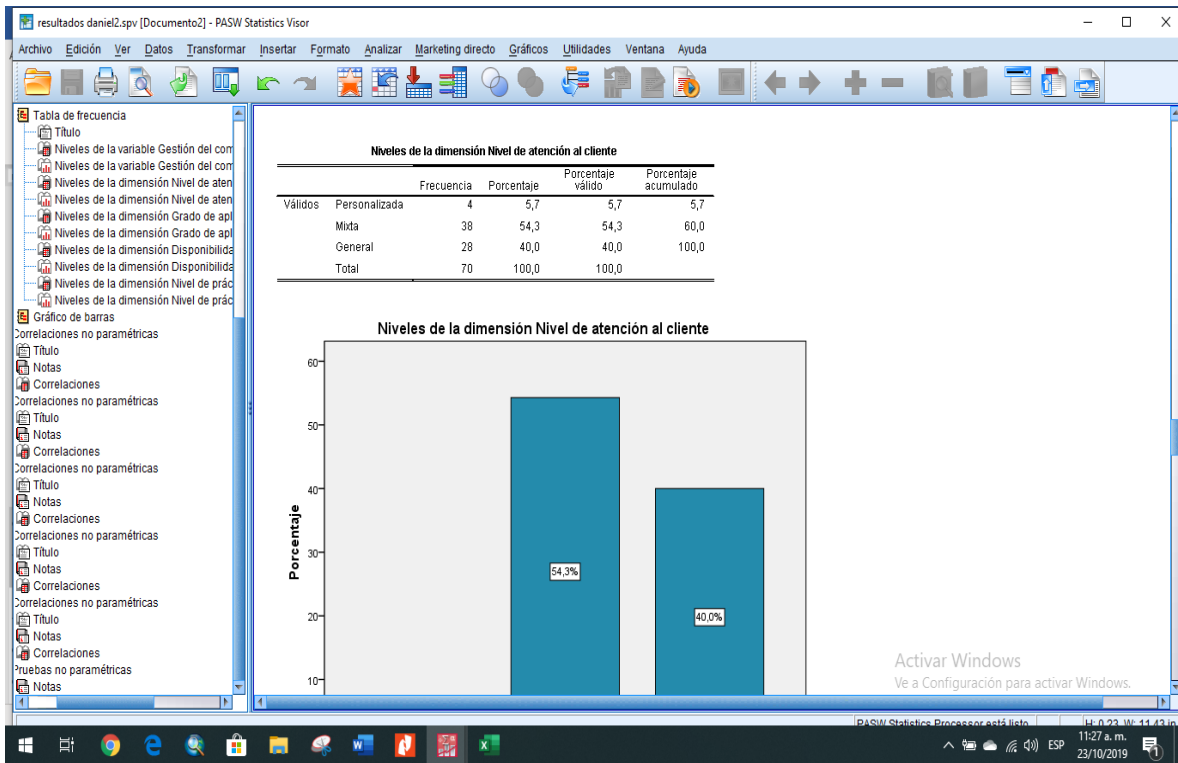
### Pantallas del procesamiento de los datos

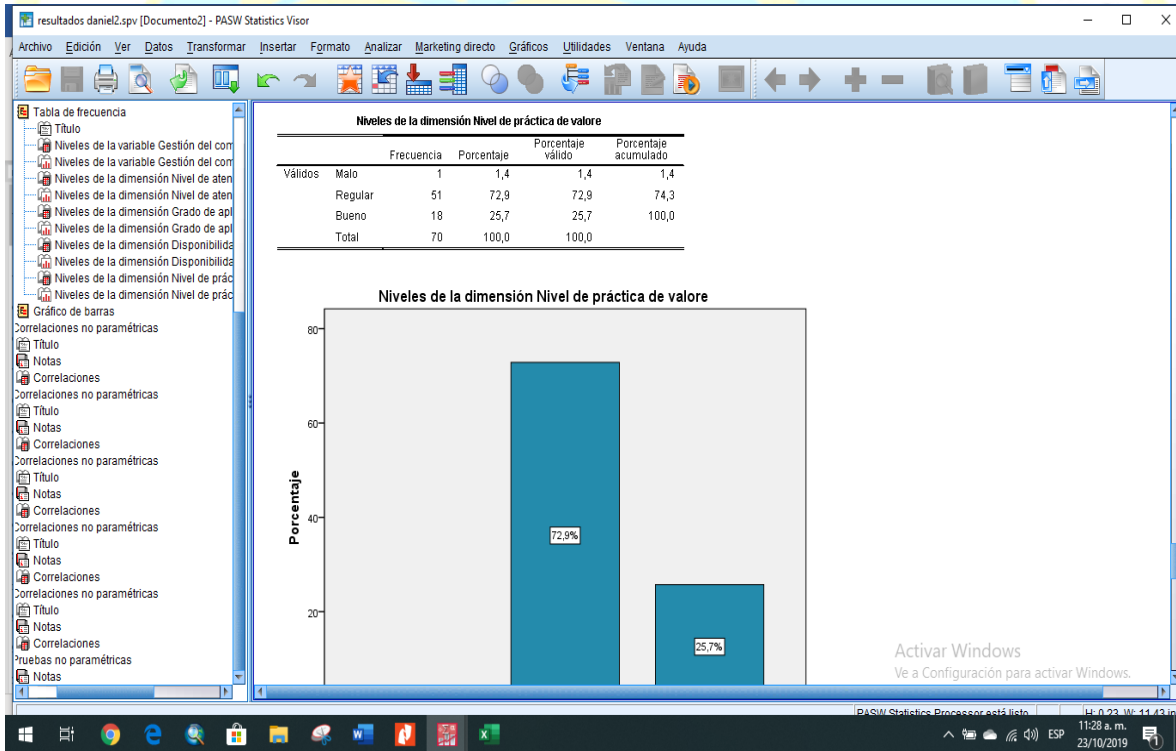
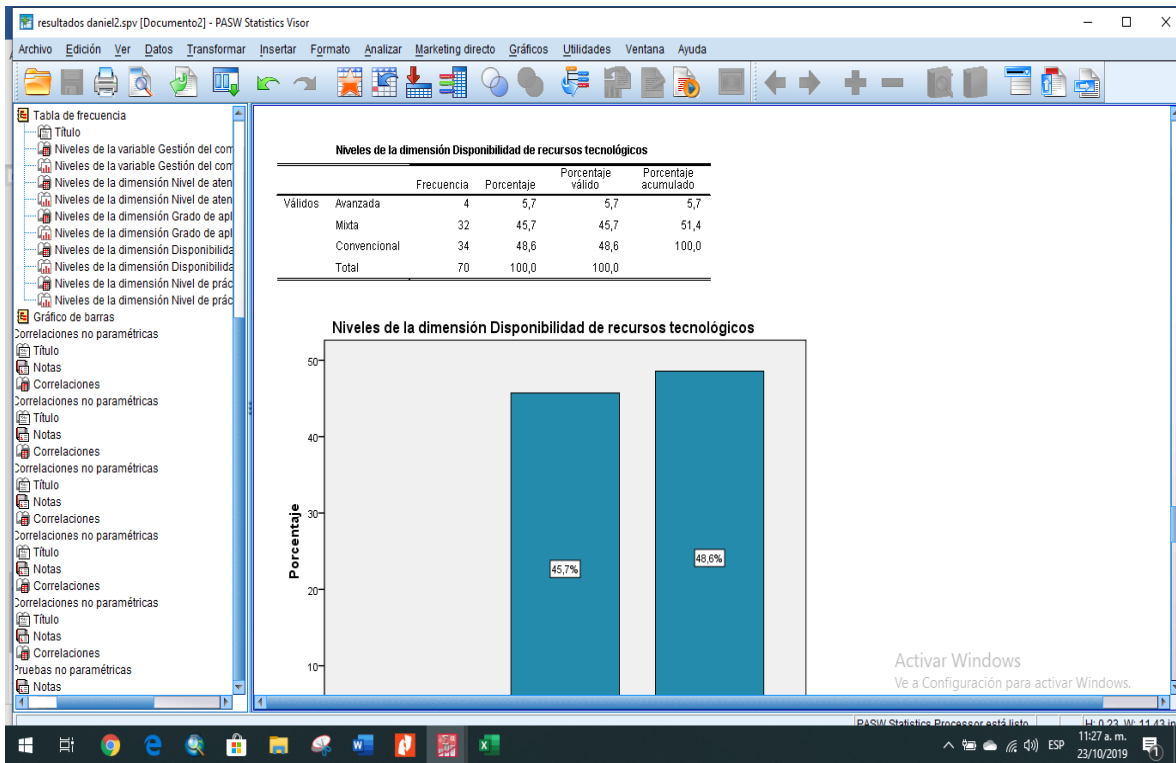


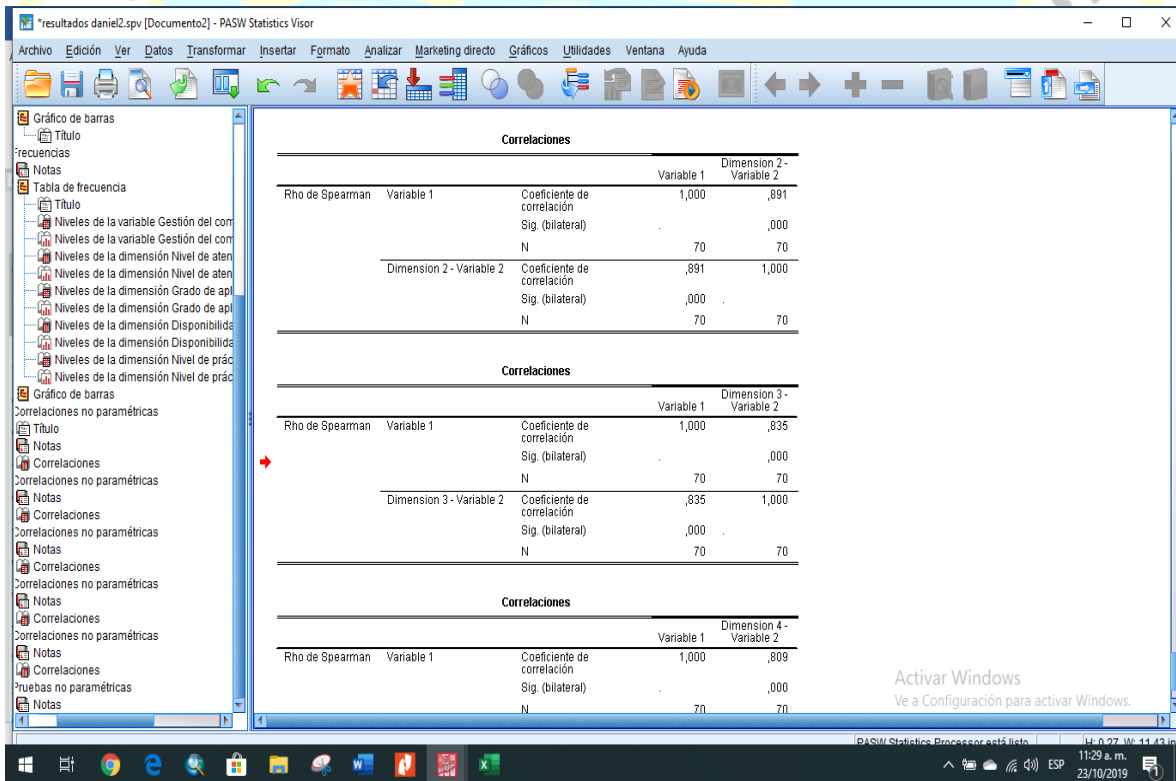
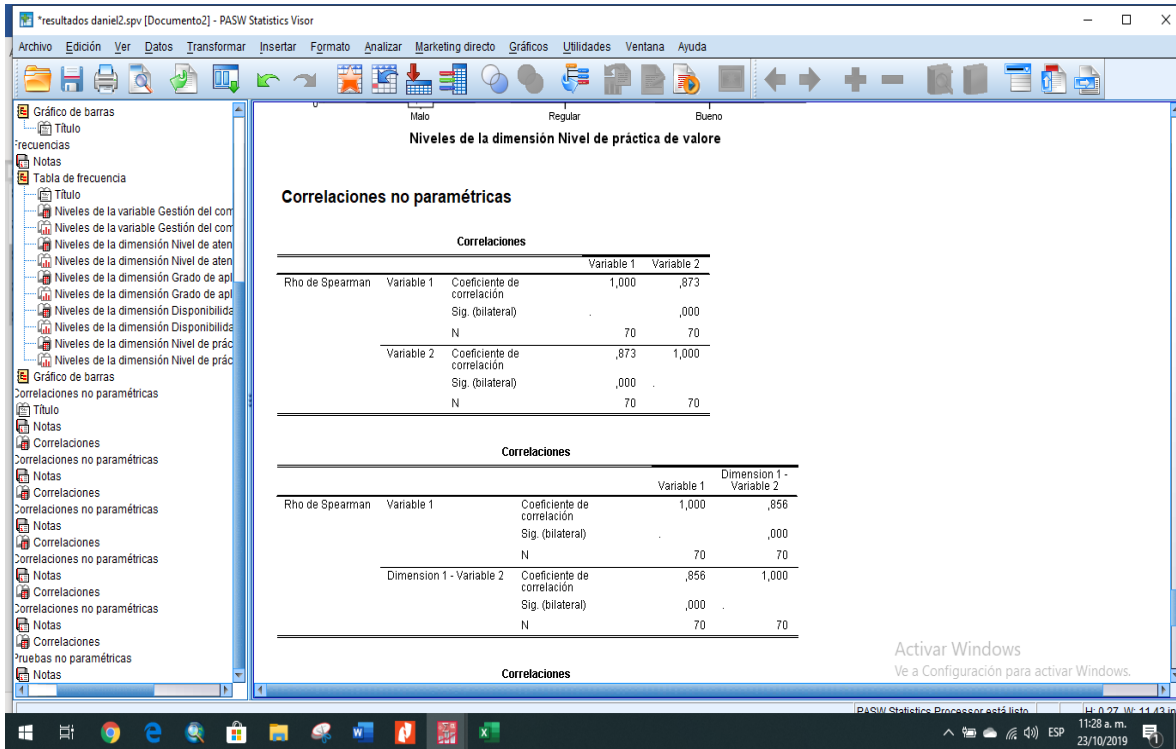












## Anexo 2

### Análisis de Confiabilidad de los instrumentos

Para medir la confiabilidad de los instrumentos de la investigación y, siendo los mismos del tipo escala de Likert, se aplicará el coeficiente V1 y V2 Por Juicio de expertos

V1: 0,969 Alpha de cronbach

V2: 0,962 Alpha de cronbach  
de Cronbach.

Este índice es el más utilizado para medir la consistencia interna y evaluar su fiabilidad; la misma que fue calculada después de realizarse una prueba piloto a un grupo de personas, con similares características a los sujetos de la muestra seleccionada.

Tabla 18

#### *Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de la investigación se aplicó una prueba piloto a 30 empleados de la Agencia HANSA ADUANAS S.A. obteniéndose los resultados siguientes:

Tabla 19

#### *Estadística de fiabilidad de la calidad de administración*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.781	25

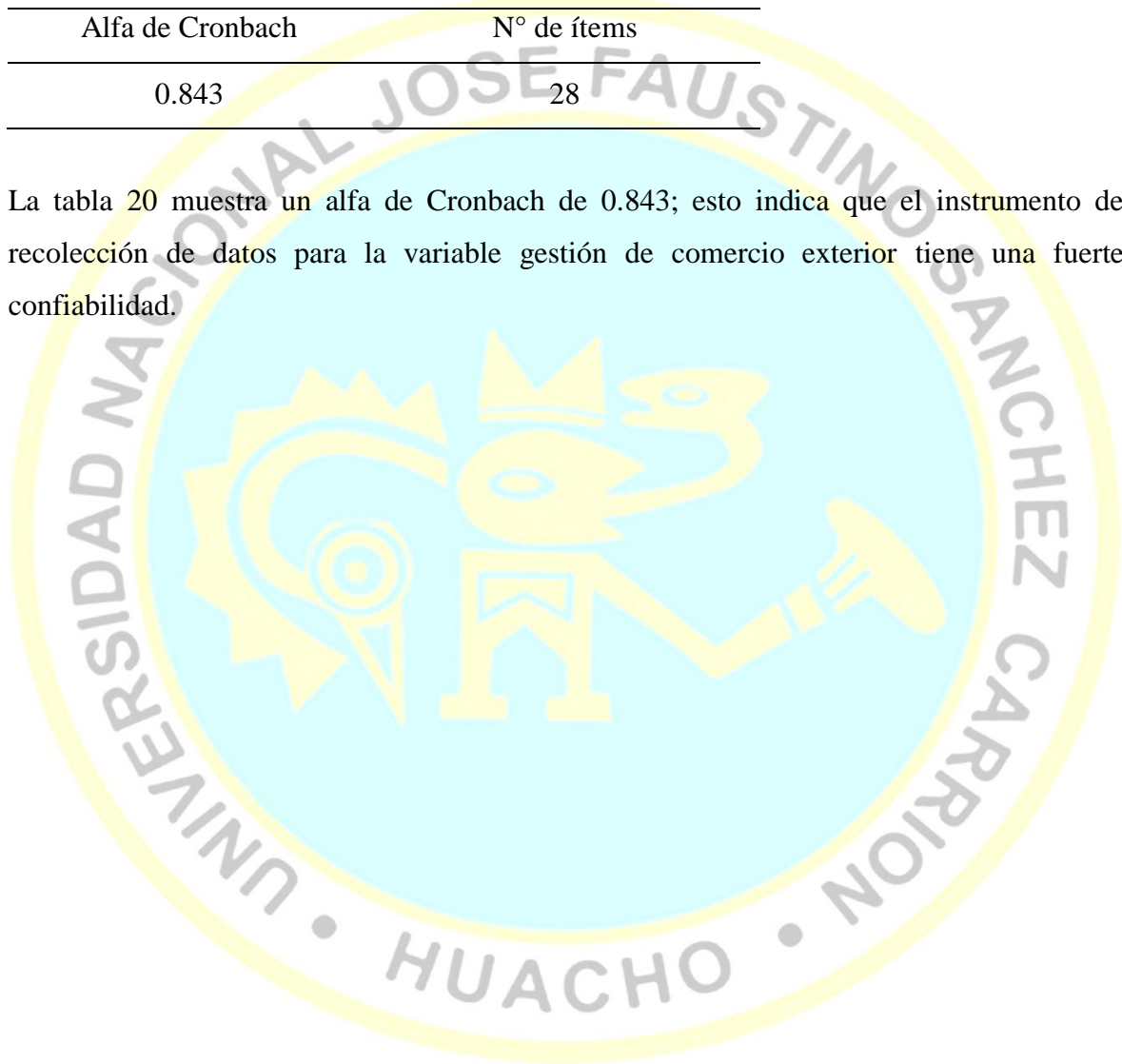
La tabla 19 muestra un alfa de Cronbach de 0.781, este dato nos indica que el instrumento de recolección de datos para la variable calidad de administración tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 20

*Estadística de fiabilidad de gestión de comercio exterior*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.843	28

La tabla 20 muestra un alfa de Cronbach de 0.843; esto indica que el instrumento de recolección de datos para la variable gestión de comercio exterior tiene una fuerte confiabilidad.



Anexo 3

Base de datos

Variable: Calidad de Administración

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
2	2	2	2	3	3	3	5	4	2	2	2	5	2	1	1	2	5	5	1	2	2	2	2	3
3	4	3	5	3	3	4	3	4	2	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3
4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2
2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3
3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2
4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3
5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
5	4	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3
3	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	
3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4
3	4	3	5	2	3	3	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	2
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	4	5
5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	3	1	3	3	5	5	5	4	4
3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4
2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	1	1	4	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2
1	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	3	5	5	5	1	3	4	4	5
1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	1	3	3	4	5	1	3	3	4	2

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
4	3	5	5	3	3	5	5	3	4	5	4	2	3	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	4	5	4	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3
3	3	3	5	3	3	3	4	2	1	4	5	1	1	2	1	2	1	3	2	3	3	3	5	3
1	1	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	1	1	3	5	3
3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4
3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	5	5	1	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2
3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	5	3
5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4
3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	5	4	1	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3
5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4	5	3
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3
3	4	5	5	3	3	3	2	2	3	5	4	2	5	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	3
4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	5	3	4	3	4	5	2	4	5	4	4	4	4	3
1	5	4	4	2	4	5	1	2	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	5	4	4	2
3	3	2	5	3	5	5	5	1	3	5	4	1	3	3	5	4	3	4	3	3	3	2	5	3
3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	4	2	2	3	4	3	4	5	2	3	2	2	2	2
3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	1	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
1	2	2	2	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	2	1
3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4
3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
1	3	4	5	1	5	1	3	1	2	5	3	1	4	5	2	4	2	5	4	1	3	4	5	1
2	2	2	2	3	3	3	5	4	2	2	2	5	2	1	1	2	5	5	1	2	2	2	2	3
3	4	3	5	3	3	4	3	4	2	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3
4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3
3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2
4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3
5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
5	4	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4

**Variable: Gestión de comercio exterior**

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28
2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3
3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	
1	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2
1	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3
3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	5	3	3	2	3	4	2
3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5
2	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3
2	5	4	5	3	3	5	3	3	5	2	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	5	4	5	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3
2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3
3	3	4	5	3	5	5	3	5	5	2	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5
3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4
2	3	4	3	5	2	3	5	2	3	3	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	4	3	5	2
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
3	4	5	5	3	4	5	3	4	4	2	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	5	4	2	4	3	4	3



p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4	3	3
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
2	1	5	5	4	5	5	4	5	5	3	1	5	5	4	5	1	5	5	4	5	4	3	1	5	5	4	5
3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	1	5	5	5	4	4
1	3	4	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	5	3	4	3	4	2
3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5
2	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4
1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2
3	1	3	4	4	5	4	4	5	5	3	1	3	4	4	5	1	3	4	4	5	1	2	1	3	4	4	5
2	1	3	3	4	2	3	4	2	3	2	1	3	3	4	2	1	3	3	4	2	1	5	1	3	3	4	2
2	4	3	5	5	3	5	5	3	3	2	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	1	4	3	5	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3
2	3	3	3	5	3	3	5	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	3
2	1	1	3	5	3	3	5	3	4	3	1	1	3	5	3	1	1	3	5	3	5	4	1	1	3	5	3
2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4
1	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2
3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	2	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3
3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4
3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	5	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3
2	3	4	5	5	3	5	5	3	3	2	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	3
2	5	5	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3
3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	4	1	3	3	3	5	3
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
2	3	4	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	1	4	3	4	5	5	3
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	1	5	4	4	2	4	4	2	4	3	1	5	4	4	2	1	5	4	4	2	5	5	1	5	4	4	2
1	3	3	2	5	3	2	5	3	5	2	3	3	2	5	3	3	3	2	5	3	4	4	3	3	2	5	3
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2
2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	4	4	1	2	2	2	1
2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3
3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4
2	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3
1	1	3	4	5	1	4	5	1	5	2	1	3	4	5	1	1	3	4	5	1	4	4	1	3	4	5	1
2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3
3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	3
1	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2
1	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3
3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	5	3	3	2	3	4	2
3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5
2	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3
2	5	4	5	3	3	5	3	3	5	2	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	5	4	5	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3
2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4

---

**Dr. TEODORICO JAMANCA ALBERTO**  
**ASESOR**

---

**Dr. MANUEL ANTONIO LEN JULCA**  
**PRESIDENTE**

---

**M(o). LINO ROLANDO RODRIGUEZ ALEGRE**  
**SECRETARIO**

---

**M(o). VICTOR FREDY ESPEZUA SERRANO**  
**VOCAL**

