



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de International Business

**MEJORA DEL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD
PARA TENER UNA MAYOR COMPETITIVIDAD EN LAS
AGENCIAS DE ADUANAS DE LIMA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
International Business**

JOSE AUGUSTO ARELLANO TORRES

**Asesor:
Mg. Oscar Muro Doig**

**Lima- Perú
2019**

Agradecimientos

Agradezco eternamente a mis padres por su apoyo incondicional, por su comprensión y por ser quienes me motivan a superarme cada día, y agradecer a los docentes que aportaron en mi formación profesional

Dedicatoria

La presente investigación lo dedico a mis padres, a mi esposa por su apoyo incondicional y a mi abuela que desde el cielo guía mis pasos.

INDICE

Capítulo 1**1.1 Problema de investigación**

- Planteamiento del problema 9
- Formulación del problema 11
- Justificación de la investigación 11

1.2 Marco referencial

- Antecedentes 13
- Marco teórico 20

1.3 Objetivos e hipótesis

- Objetivos 35
- Hipótesis 36

Capítulo 2

2.1 Método

- Tipo de investigación 37
- Diseño de investigación 38
- Variables 38
- Muestra 38
- Instrumentos de investigación 39
- Procedimientos de recolección de datos 40

Capítulo 3

- Presentación de resultados 44
- Discusión 73
- Conclusiones 77
- Recomendaciones 79

- Referencias bibliográficas 79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Puntos de convergencia.....	22
Tabla 2 Puntos de convergencia.....	23
Tabla 3 Puntos de convergencia.....	24
Tabla 4 Control estratégico agentes de aduanas	26
Tabla 5 Niveles de confiabilidad del instrumento	40
Tabla 6 Pregunta 1	44
Tabla 7 Pregunta 2	45
Tabla 8 Pregunta 3	46
Tabla 9 Pregunta 4	47
Tabla 10 Pregunta 5	48
Tabla 11 Pregunta 6	49
Tabla 12 Pregunta 7	50
Tabla 13 Pregunta 8	51
Tabla 14 Pregunta 9	52
Tabla 15 Pregunta 10	53
Tabla 16 Pregunta 11	54
Tabla 17 Pregunta 12	55
Tabla 18 Pregunta 13	56
Tabla 19 Pregunta 14	57
Tabla 20 Pregunta 15	58
Tabla 21 Pregunta 16	59
Tabla 22 Pregunta 17	60
Tabla 23 Pregunta 18	61
Tabla 24 Pregunta 19	62
Tabla 25 Pregunta 20	63
Tabla 26 Pregunta 21	64
Tabla 27 Pregunta 22	65
Tabla 28 Pregunta 23	66
Tabla 29 Pregunta 24	67
Tabla 30 Resumen de procesamiento de datos	68
Tabla 31 Estadísticas de fiabilidad.....	68
Tabla 32 Prueba de chi cuadrado Hipótesis general	68
Tabla 33 Prueba de chi cuadrado Hipótesis específica 1	69
Tabla 34 Prueba de chi cuadrado Hipótesis específica 2	70
Tabla 35 Prueba de chi cuadrado Hipótesis específica 3	71
Tabla 36 Prueba de chi cuadrado Hipótesis específica 4	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Fórmula de muestra.....	38
Figura 2	Modelo de la gestión de calidad y competitividad.....	42
Figura 3	Pregunta 1.....	44
Figura 4	Pregunta 2.....	45
Figura 5	Pregunta 3.....	46
Figura 6	Pregunta 4.....	47
Figura 7	Pregunta 5.....	48
Figura 8	Pregunta 6.....	49
Figura 9	Pregunta 7.....	50
Figura 10	Pregunta 8.....	51
Figura 11	Pregunta 9.....	52
Figura 12	Pregunta 10.....	53
Figura 13	Pregunta 11.....	54
Figura 14	Pregunta 12.....	55
Figura 15	Pregunta 13.....	56
Figura 16	Pregunta 14.....	57
Figura 17	Pregunta 15.....	58
Figura 18	Pregunta 16.....	59
Figura 19	Pregunta 17.....	60
Figura 20	Pregunta 18.....	61
Figura 21	Pregunta 19.....	62
Figura 22	Pregunta 20.....	63
Figura 23	Pregunta 21.....	64
Figura 24	Pregunta 22.....	65
Figura 25	Pregunta 23.....	66
Figura 26	Pregunta 24.....	67

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar como la mejora de los procesos de gestión de calidad permite una mayor competitividad en las agencias de aduanas de Lima; lo cual comprendió varias etapas la cual inició con la recopilación de información, verificación y análisis de la actual gestión de calidad y con un marco teórico de las dos variables de estudio, considerando el ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad".

La metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental; siendo la muestra de 23 agencias de aduanas ubicadas en el distrito de San Miguel y Magdalena; por lo cual se encuestó a 02 colaboradores por agencia; se procedió el análisis de la información con el software SPSS.

Como conclusión principal se determinó que la mejora de los procesos de gestión de calidad permitía tener una mejor competitividad de las agencias de aduanas de Lima, siendo la validez estadística mediante el Rho de Spearman $\rho = 0.019 < 0.05$. Se efectuó una recomendación principal de efectuar la medición de la satisfacción de los clientes de las agencias de aduanas con la finalidad de obtener información sobre la calidad tanto en el almacenamiento, transporte terrestre, despacho y trámite documentario para fortalecer la gestión de calidad.

Palabras claves:

Gestión de calidad, competitividad, agencias de aduanas.

Abstract

The main objective of this research was to determine how the improvement of quality management processes allows greater competitiveness in Lima's customs agencies; which included several stages which began with the collection of information, verification and analysis of the current quality management and with a theoretical framework of the two study variables, considering the ISO 9001 "Quality Management System". The methodology was descriptive, correlational, not experimental; being the sample of 23 customs agencies located in the district of San Miguel and Magdalena; therefore, 02 collaborators were interviewed by agency; the analysis of the information was proceeded with the SPSS software. As a main conclusion it was determined that the improvement of quality management processes allowed to have a better competitiveness of the customs agencies of Lima, being the statistical validity by Spearman's Rho $\rho = 0.019 < 0.05$. A main recommendation was made to measure the satisfaction of the clients of the customs agencies in order to obtain information on the quality of storage, ground transportation, dispatch and documentary processing to strengthen quality management.

Keywords:

Quality management, competitiveness, customs agencies.

CAPITULO 1

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema.

La actual Ley General de Aduanas promulgada mediante el Decreto Legislativo 1235, que busca promover y facilitar el comercio exterior pero teniendo en cuenta reforzar las medidas de seguridad en las operaciones aduaneras; y generando la simplificación en los tiempos requeridos en los procesos de ingreso y salida de mercancías mediante el Decreto Supremo N° 163 – 2016 – EF.

Por lo tanto, Aduanas para que los operadores de comercio exterior alcancen una mayor competitividad se debe mejorar la gestión de almacenes, gestión de transporte terrestre, gestión de despacho y gestión de trámite documentario, y la investigación se orienta con los agentes de aduanas autorizados para las operaciones de comercio exterior.

Actualmente se presenta problemas en la gestión de los agentes de aduanas lo cual merece por parte del Ministerio de Economía y Finanzas y de la SUNAT, el legislar pero en función de la competitividad alcanzar, y que incluso se está ingresando como miembro de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), debemos considerar lo siguiente de acuerdo a la entrevista al experto en derecho aduanero sr Julio Guadalupe (02 feb 2016 – Diario gestión); y también a la experiencia del investigador en una agencia aduanera:

- 1 Dictar disposiciones sobre entrega de mercancías descargadas – Condiciones y formalidades (Transportistas).
2. Obligaciones adicionales (Agentes de Carga Internacional)
3. Obligaciones administrativas (Puertos, etc.)
4. Trasmisión de información sobre manifiesto de carga y documentos vinculados / Plazos / Excepciones (Transportista / Agente de Carga Internacional)
5. Ingreso y salida de mercancías – Casos y plazos para transmitir información sobre actos relacionados (Transportista / Agente de Carga Internacional)

6. Rectificación e incorporación documentos Manifiesto de Carga – Plazos (Transportista / Agente de Carga Internacional).
7. Traslado de mercancías a almacén aduanero (Transportista / Dueño o consignatario)
8. Autorización especial Zona Primaria (Dueño o consignatario)
9. Transmisión de información – Casos y Plazos (Almacenes Aduaneros)
10. Destinación Aduanera de Mercancías – condiciones Despacho Urgente (Dueño o consignatario)
11. Destinación Aduanera de Mercancías – acreditación de caso fortuito o fuerza mayor (Dueño o consignatario)
12. Mercancías en abandono legal – regímenes aduaneros aplicables (Dueño o consignatario)
13. Regímenes aduaneros y Modalidades de Despacho – (Dueño o consignatario)
14. Despacho Anticipado – aplicación gradual obligatoriedad (Dueño o consignatario)
15. Prórroga plazo Despacho Diferido – aplicación gradual obligatoriedad (Dueño o consignatario)
16. Rectificación de Declaración en Despacho Anticipado– casos en los que se impondrá multa (Dueño o consignatario)
17. Disposición de Mercancías –Devolución de mercancías por orden administrativa o judicial – avalúo para pago (Dueño o consignatario)
18. Aplicación de Sanciones – Lineamientos generales para aplicación de sanciones de suspensión, cancelación o inhabilitación (Operadores).
19. Transmisión de información (Transportistas) recogida por sistemas de control y monitorea en vehículos
20. Transmisión o entrega información sobre mercancía recibida (Almacenes Aduaneros)
21. Ingreso y salida de mercancías – Forma y condiciones para transmitir información sobre actos relacionados (Transportista / Agente de Carga Internacional)
22. Rectificación e incorporación documentos Manifiesto de Carga – Forma y Condiciones (Transportista / Agente de Carga Internacional)
23. Transmisión de información – Forma y Condiciones (Almacenes Aduaneros)

24. Zonas de Control no Intrusivo – MTC garantizará (Puertos, etc.) conforme a requisitos y condiciones Aduana.

25. Requisitos de infraestructura, sistemas y dispositivos de seguridad (Puertos, etc.)

La participación del comercio exterior peruano a nivel internacional implica en la mejora de la gestión de calidad de las agencias de aduanas, por lo que en la investigación permitirá dar soluciones a las variables de estudio.

1.1.2 Formulación del problema.

1.1.2.1 Pregunta General.

¿Cómo mejorar los procesos de gestión de calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de aduanas de Lima?

1.1.2.2 Preguntas específicas:

a) ¿Cómo la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima?

b) ¿De qué manera la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte terrestre de las agencias de aduanas de Lima?

c) ¿De qué manera la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima?

d) ¿De qué manera la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima?

1.1.3 Justificación de la investigación

La investigación será de utilidad para los estudiantes de diversas carreras empresariales en especial de la carrera de Negocios Internacionales porque será una guía para futuras investigaciones sobre las variables de estudio.

La investigación servirá como una fuente de consulta para la comunidad estudiantil porque será efectuada de forma práctica, con un lenguaje claro y sencillo; con finalidad de que los empresarios, estudiantes, investigadores y público en general, puedan comprender sobre la gestión de calidad y la competitividad de las agencias aduaneras del departamento de Lima. La investigación es importante porque aporta elementos teóricos vigentes y es de aplicación en las agencias aduaneras.

Justificación Legal.

El desarrollo de nuestra economía involucra que las agencias de aduanas conozcan de la gestión de calidad y su efecto en la competitividad de las agencias de aduanas, siendo la base legal el Decreto Legislativo N° 1053 "Ley General de Aduanas".

Justificación teórica.

Por otro lado la importancia de esta investigación se profundiza en los elementos teóricos vigentes sobre Gestión de Calidad que es conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas que proporcionan la confianza adecuada que un producto o servicio satisfaga los requisitos sobre su calidad; y Competitividad nos referimos a la capacidad de una organización para desarrollar ventajas competitivas respecto a sus competidores y poder destacar en su entorno. El desarrollo del fundamento teórico es por medio de un lenguaje sencillo y fácil de captar e incorporar, pero de la misma forma relevante por lo que representa su aplicación al sector empresarial.

Justificación tecnológica.

El impacto tecnológico en el estudio es porque la gestión de calidad tiene efecto en la competitividad en las agencias de aduanas de cualquier tamaño y de cualquier país; y es fundamental porque el manejo de herramientas gerenciales mediante formatos electrónicos permite un dinamismo en la gestión de las organizaciones.

Las agencias de aduanas emplean el SINTAD o el SOFTAD, ambos validados por la SUNAT para los procedimientos aduaneros; en el caso del SINTAD donde cuenta con módulos especializados como el SCE (almacenes y/o depósitos aduaneros); SCE (software de comercio exterior para agencias de aduanas); SCE transporte; y el DOCTEL (documento de transmisión electrónica); los cuales se integran al sistema

SAP, permitiendo la integración de operaciones aduaneras y contar con información real.

Justificación Social.

La presente investigación tiene una implicancia social dado que contribuirá con el desarrollo profesional de los trabajadores de las agencias de aduanas. Los resultados también contribuirán en los empresarios sobre los efectos de la gestión de calidad y la competitividad aplicados a las agencias de aduanas; y poder conocer sus ventajas en el Perú.

1.2 Marco referencial

1.2.1 Antecedentes.

En este punto describiremos los estudios realizados en fuentes de información como lo son libros revistas o artículos científicos para tener una base sólida acerca de nuestro tema de investigación, esto servirá como base para el desarrollo de la investigación y planteamiento del mismo.

Variable independiente: Gestión de Calidad

Berovides y Fernández (2013), efectuaron un estudio titulado “La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias”, cuya investigación tuvo como objetivo elaborar un procedimiento para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad - Inocuidad en una empresa de pastas alimenticias; y en la metodología aplicada para cumplir su objetivo emplearon técnicas y herramientas como la encuesta. En la investigación permitió definir la política de calidad – inocuidad; y además efectuaron acciones correctivas para la mejora de la eficacia. Villalbí, Ballestin y Casas (2009) en su investigación titulada “Gestión de Calidad en una organización de salud pública” concluyeron que se tenía que efectuar un programa estructurado, y los cambios se tenían que evaluar progresivamente; y que el caso era aplicable en una organización de salud pública. Por lo tanto la aplicación de los certificados de calidad de la norma ISO 9001:2000 solo tienen una validez de tres años y los autores plantean realizar auditorías parciales, concebidas a modo de seguimiento del cumplimiento de la norma, estableciendo que en el primer año se tendría que auditar la mitad de los puntos de la norma, el segundo año la otra mitad, y en el tercer año se vuelve a hacer una auditoría completa de certificación.

Por lo tanto, para los autores, el sistema de calidad requiere mantenimiento y evaluación prácticamente continuos.

Benzaquen (2013) para su investigación realizó un focusgroup en el 2005 con expertos en el tema de gestión de calidad, donde se discutieron y analizaron los factores clave de la calidad con la finalidad de adaptarlos a la realidad de las empresas latinoamericanas. Como resultado de este análisis estableció una medida de la implementación de la gestión de la calidad en nueve factores. La investigación analizó y comparó el nivel de calidad de las empresas peruanas. Los resultados mostraron que existe una tendencia a mejorar en todos los factores claves considerados en el estudio, es decir, es más evidente el alcance de la calidad dentro de las empresas peruanas en el periodo estudiado.

Sellers y Nicolau (2001) en el artículo denominado “La Calidad y su impacto sobre la rentabilidad y volatilidad”: los autores efectuaron un trabajo empírico sobre el efecto que tiene la obtención de un certificado ISO 9000 sobre el precio de la acción de una empresa que cotiza en la Bolsa de Valores. Este trabajo trato de analizar empíricamente el efecto que la obtención de un certificado de calidad ISO 9000 tiene sobre el precio de cotización de las acciones de una empresa y sobre su volatilidad. Estimaron que el rendimiento anormal que experimentan los precios de las acciones de la empresa cuando estas anuncian públicamente la obtención de dicho certificado, así como la volatilidad en el período anterior y posterior a dicho anuncio. Para realizar esta tarea consideraron la totalidad de empresas que, habiendo obtenido un certificado de calidad, han cotizado en el mercado español de capitales desde 1993 hasta 1999. La principal limitación se encuentra en el reducido tamaño muestral obtenido. Los resultados obtenidos señalan que el mercado de capitales reacciona positivamente a la obtención de este certificado, produciéndose un incremento en la volatilidad del precio de las acciones. Este resultado apoya la teoría de que las noticias relacionadas con la calidad tienen un impacto sobre las expectativas de los inversores.

Segura y Gil (2001) “La certificación de calidad como estrategia para facilitar la transparencia de tecnología entre Universidad – empresa”, concluyeron que el certificado tiene como objetivo garantizar la calidad y ayuda a eliminar las reticencias entre las empresas y los laboratorios de innovación universitarios. Parece ser que el sector empresarial valora positivamente el esfuerzo realizado por

el laboratorio para establecer los mismos estándares de calidad que son requeridos para las empresas. El certificado sirve pues como testimonio objetivo de garantía de la calidad y ayuda a eliminar las reticencias iniciales que numerosas empresas presentan ante la colaboración con laboratorios de innovación universitarios. Destacar que la ISO no se concibe como una competencia hacia el sector de laboratorios de certificación, ya que no acredita para certificar productos, pero sí se concibe como una orientación de servicio hacia el cliente.

Giménez G. (2008) “Modelo de Gestión de Calidad en Proyectos de investigación y Desarrollo en el ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional acorde a la norma internacional ISO 10006: 2003” concluyó que se tiene que dar de baja al formato de idea de proyecto, efectuar dos procesos de evaluación, modificar el requisito de aval científico, con la finalidad de asegurar la calidad del área de investigación y desarrollo donde se desarrollaran los proyectos para el armado, control y seguimiento de los mismos.

Briebescas y Romero (2014) “Gestión de certificación de Calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza CD. Juárez Chih. México El Paso, Texas, USA”, efectuaron encuestas en los departamentos más representativos de dos empresas de diferentes rubros para analizar el ISO 9001 y sobre todo el Sistema de Gestión de Calidad; de acuerdo a los resultados los autores efectuaron propuestas para que pongan mayor énfasis en el Sistema de Gestión de Calidad mediante el entrenamiento del ISO 9001. Se desarrolló un análisis comparativo con dos casos empíricos y prácticos en los diferentes sectores manufactureros, el automotriz y el eléctrico, mostrando sus limitaciones, pero también sus bondades, donde estas fortalecen algunas debilidades y oportunidades en los procesos de Gestión y Certificación de Calidad. Las acciones estratégicas que se deben llevar a cabo, están en iniciar un proceso de revisar su Modelo de Negocio, para un mejor rediseño con puntos más robustos que apoyen todas las fuerzas impulsoras a una mayor competitividad y desempeño superior, tales como: el estudiar a fondo los segmentos de sus clientes, a los cuales se les debe crear valor, con mayor diversificación, crear múltiples nuevas plataformas; definir los tipos de relaciones con sus clientes; dar mejores opciones de entrega a través de una buena comunicación, distribución y canales de ventas; tener flujos de ganancias basadas en los resultados de proposiciones de valor

ofrecidas a los clientes; considerar los recursos clave que se requieren para lo anterior; detectar las actividades clave con sus indicadores de desempeño; buscar socios para actividades del entorno externo para apoyar actividades claves operativas.

Flores V. (2007) "El Certificado de Calidad ISO 9001: 2000 Que es y cómo se consigue"; donde en primer lugar explica todo sobre el ISO 9001 y por qué conseguirlo, luego en un segundo punto abarca sobre la norma ISO 9001: 2000 y como tercer punto es como conseguir el certificado de Calidad ISO 9001.

Pelayo (2003) "Determinación de la gestión de la calidad de su empresa a partir de los indicadores de gestión", el especialista describe: En la actualidad la gestión de la calidad es un punto fundamental en la administración de las empresas. Es por lo tanto un proceso importante evaluar en las distintas empresas el grado de calidad que han alcanzado. Uno de los factores que se tiene en cuenta para realizar la selección de un proveedor es el grado de calidad que este posee. También es importante que la empresa pueda medir su propio grado de calidad. En la actualidad existen una gran cantidad de métodos de evaluación del grado de calidad de las empresas. Algunos resultan complejos y costosos como las auditorias y otros no revelan en forma clara el grado de calidad alcanzado por la empresa.

Variable dependiente: Competitividad

Díaz (2010) "Conceptualización y antecedentes teóricos de la competitividad internacional y regional: un asunto territorial" concluye que la competitividad ha conformado una nueva geografía centra la atención en los productos y los Estados buscan posicionarse global y localmente, teniendo en cuenta que la geografía económica se instala como referente en la perspectiva de futuro de manera multidimensional. La competitividad ha conformado una nueva geografía, centra la atención en los productos y los Estados se confrontan buscando posicionarlos en lo local y lo global. La geografía económica se instala como referente en las perspectivas de futuro de manera multidimensional, multiperspectiva y multívoca. Los actores de la competitividad públicos y privados garantizan las intervenciones a

los mercados, no sólo para su funcionamiento sino para estimular el crecimiento y desarrollo económico en condiciones de igualdad y justicia.

Mitxel, Idigoras y Vicente (2003), plantean en su artículo “Los clusters como forma de competitividad: el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco”: concluyen que los clusters mejoran la ventaja competitiva de las empresas que lo componen y también la competitividad de la región en que se sitúan e impulsa la Administración Pública a la creación de clúster. La cooperación es la base de la actividad de los clusters y aunque se reconocen dificultades, también se observa una cooperación creciente entre las empresas. La valoración de los clusters es positiva, tanto como instrumento de la política industrial como para la mejora de la competitividad empresarial a través de la cooperación, aspecto estudiado en el trabajo.

Cancelo y Vásquez (1996) en su publicación “Estudio de la competitividad de la industria a través de la productividad” efectuaron un estudio sobre la productividad en los sectores productivos de una economía afecta a la competitividad de las exportaciones, dicho análisis fue realizado mediante un modelo econométrico en que hay sectores que la productividad es un factor importante de las exportaciones. La finalidad de este trabajo fue estudiar en qué medida la productividad de los sectores productivos de una economía afecta a la competitividad de las exportaciones. Este análisis, que se realiza mediante un modelo econométrico, nos muestra que hay sectores en los que la productividad aparente del factor trabajo juega un papel importante en la explicación de las exportaciones de un país.

Clemente, Gonzáles y Sanso - Navarro (2013) en el artículo “La formación en la empresa como factor de competitividad en tiempo de crisis” concluyen que la formación es el elemento fundamental en el diseño de la política estratégica de las empresas, porque contribuye a la productividad de manera directa. La base de datos utilizada en este trabajo es la Encuesta sobre Estrategias Empresariales (ESEE) elaborada y coordinada por la fundación SEPI, y recoge información de un panel de empresas representativo de la industria española desde 2001 hasta 2010, con lo que la información se organiza como panel no balanceado con un total de 18.159 observaciones empresa-año.

Galicia C. (2013) en su tesis “La importancia del despacho aduanero en el Comercio exterior de México”; por el cual describe la importancia del despacho aduanero en México y la tendencia de la eliminación gradual de las fronteras, presentando estadísticas de la evolución de las exportaciones de acuerdo al tipo de transporte. En uno de los puntos de la investigación la autora describe sobre los procesos administrativos en el despacho aduanero y su aplicación en los distintos regímenes aduaneros También comprende el proceso de los depósitos, el abandono de mercancías y el reconocimiento de las mismas. Como conclusiones la autora señala la importancia del despacho aduanero a su vez de la fiscalización en la recaudación, los alcances del cierre de contratos de manera virtual; pero esto está aunado a la situación de trámites que no permitían un mayor dinamismo de las operaciones aduaneras.

Del Portal (2014) en sus tesis “Impacto de la facilitación del comercio sobre los flujos comerciales del Perú con los miembros del APEC” nos dice que La exportaciones en el Perú así como en otros países en desarrollo tiene un gran impacto para las economías principalmente en el comercio exterior , importar exportar mercancías dependiendo el volumen es una ventaja para un país ya que involucra procesos que están estandarizados para el comercio, las negociaciones que representan acuerdos comerciales con tratados en la mayor parte de libre comercio TLC que benefician a las partes en el comercio exterior , esto representa una gran mejora para el desarrollo del país.

Balta (2016) En su tesis “Comercio Internacional y la competitividad de la conserva de anchoveta Peruana 2008-2015”. LA autora nos describe la competitividad en el comercio exterior de la conserva de anchoveta analizando las variables dimensiones e indicadores, como son los incoterms y los tratados de libre comercio así como es estudio de las exportaciones por año que se hacen en Perú con respecto a otros países del mundo, teniendo en cuenta la competencia internacional determino que el Perú es un país relacionado a la exportación de conservas y tiene un ventaja competitiva en tema de territorio marino sin embargo aún no cuenta con un sector industrializado el cual deja gran parte del mercado internacional insatisfecho.

Núñez Castillo y Ybañes Salvador (2014), los autores sostienen que los mercados internacionales, especialmente Canadá, respecto a los productos orgánicos, saludables y funcionales como el Sacha Inchi y sus excepcionales beneficios para el ser humano; y de las oportunidades que esto implica para el éxito de las exportaciones peruanas de dicho producto. El investigador recopiló información del perfil canadiense, para determinar un comportamiento de compra y analizar sus gustos y preferencias con respecto al producto, también se analizó a la competencia y las importaciones de Canadá con respecto al producto, la investigación concluyó que el consumo de productos orgánicos saludables es un gran mercado meta para el Perú y que la industria nacional deba aprovechar esta oportunidad.

Baena R (2016) tesis denominada “Las restricciones y los aranceles a las exportaciones de mercancías en el Derecho de la OMC ¿Barreras tradicionales o neoproteccionismo?” la investigación se refiere a al estudio de los aranceles a las exportaciones y los tratados multilaterales que la organización mundial de comercio OMC dictamina , siendo este un ente especializado y conformado por 162 miembros, El autor menciona que el sistema multilateral de comercio cuenta con importantes países incluyendo potencias como Japón y China así como EE.UU, esto hace que la OMC brinde mecanismos de protección para difusión de un crecimiento económico favorable en términos de comercio exterior.

Rojas A. (2010), el objetivo de su tesis fue “ Realizar un análisis de la gestión Fiscalizadora Aduanera en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile, que permita determinar sus principales debilidades y fortalezas, a efectos de emitir recomendaciones y aprendizajes”. El autor concluyó que Dos de los factores que determinan el ámbito de la Gestión Fiscalizadora Aduanera son, la solidez y calidad de “las instituciones”, y el comportamiento del “comercio internacional”, los cuales están íntimamente relacionados, pues la apertura comercial requiere instituciones de calidad para ser exitosa y asimismo el comercio exige el mejoramiento de las instituciones al promover un marco de mayor competencia. En ésta línea de análisis, se considera que los procesos de apertura comercial deberían ser graduales a fin de ir adaptando paralela y progresivamente las distintas variables funcionales de las instituciones en la gestión aduanera, de las cuales se destacan: capacidad de reacción al volumen y complejidad del comercio, recursos adecuados,

lineamientos claros y legitimidad institucional. A modo de ejemplo se tiene el caso de Chile, donde a partir de los años ochenta se han venido incorporado una serie de reformas institucionales sustanciales; en Aduanas específicamente, ha existido un proceso modernización institucional iniciado desde los años noventa.

Arancibia H. (2009), “Metodología para el desarrollo de la interoperatividad organizacional entre servicios públicos fiscalizadores de las operaciones de comercio exterior”; concluyendo en su investigación, que a través de su propuesta los servicios se convertirían es instituciones más modernas, flexibles ante posibles cambios futuros, es decir, una mejor adaptación a nuevas realidades.

1.2.2 Marco teórico

1.2.2.1 Teoría Científica de Gestión de la Calidad.

La satisfacción del cliente es lo fundamental hoy en día en las empresas, por lo tanto la Norma Internacional ISO 8402 del 15/Junio/1986, definía la Gestión de Calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto que le confieren la capacidad de satisfacer las necesidades (de los clientes) expresadas o implícitas. En la norma NMX-CC-9000-IMNC-2005, “Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario”, la calidad es definida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumpla con los requisitos.

NORMAS ISO 9000

Oria (2003) en su artículo “La calidad de la educación” define que las normas ISO constituyen el esquema universal y aceptado por unanimidad para demostrar la calidad de las empresas y centros de servicios. Las siglas ISO se genera de la voz griega ISOS que significa lo equivalente, lo igual, como isométrico, isósceles; con lo cual se busca establecer normas y reglas iguales para todos.

El objetivo de las normas ISO es la promoción del desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países, mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que conocimientos científicos y

tecnológicos; esto permite que una organización de producción o de servicio para poder demostrar que cumple con la norma de calidad lo tiene que realizar por medio de un proceso de certificación externo lo cual finaliza con una auditoría externa. El ISO 9000 asegura que exista la base para una buena práctica de la calidad, verifica que los sistemas de la misma estén en conformidad con los requisitos de calidad previamente establecidos.

Según Taormina (1997) en las compañías tienen que documentar lo que miden para cumplir con la estandarización Internacional siendo un consenso con las partes involucradas en la organización como proveedores, usuarios, dependencias gubernamentales y otros grupos de interés como son los usuarios.

Todos ellos acuerdan el tipo de especificaciones y criterios a aplicar consistentemente en la clasificación de materiales, en el proceso de manufactura, el suministro, pruebas, análisis, terminología y previsión de servicios. De esta manera, los estándares internacionales proveen un marco de referencia, o un lenguaje técnico común, entre proveedores y clientes que facilita el comercio y la transferencia de tecnología (ISO, 2000).

La norma ISO 9000 se enfoca a la administración de calidad. Esto significa lo que la organización hace para lograr la satisfacción del cliente por medio de cumplir con los requerimientos del cliente y la mejora constante. La norma ISO 9001:2015 es usada para buscar establecer un sistema de administración que provea un nivel de confianza adecuado para que los productos cumplan con requerimientos establecidos o específicos.

La norma ISO 9001:2015, es el único de los estándares de la familia 9000 que puede ser certificado por una agencia externa. Este estándar reconoce que la palabra producto aplica para servicios, material procesado, hardware y software requerido por el cliente. Este estándar consta de cinco secciones que especifican las actividades que necesitan ser consideradas cuando se implementa el sistema de calidad. En una de las secciones se describirá el conjunto de actividades que se usará para suministrar el servicio y en esta actividad se pueden excluir las partes de la realización del servicio que

no son aplicables a la operación específica del negocio. Los requerimientos en las otras cuatro secciones:

- Sistema de Administración de Calidad,
- Responsabilidad de la Dirección,
- Administración de Recursos e Indicadores,
- Análisis y Mejora, aplican a todas las organizaciones y aquí es donde se debe de mostrar cómo estos se aplican dentro de la organización en el manual de calidad.

ISO 9000

A pesar de que muchos consideraron que la Calidad Total había quedado obsoleta con la aparición de nuevas corrientes, tales como Reingeniería y la misma ISO 9000 en su primeras versiones, podemos comprobar que la última versión de la ISO, retoma muchas de sus características inclusive haciendo suyos, muchos de los principios que uno de sus más fuertes impulsores, el Dr. William E. Deming en su libro “Salir de la Crisis” (1986) había establecido y que se conocen como los 14 Principios de la Administración. El Dr. William E. Deming. una de sus más populares herramientas fue totalmente incorporada a las normas ISO 9000, el ciclo PHVA, o círculo de Deming, A continuación se presenta tablas en donde se compara el aporte del Dr. Deming con otros autores

TABLA N°1 PUNTOS DE CONVERGENCIA

PUNTOS DE CONVERGENCIA	DEMING	JURAN	ISHIKAWA	FEIGENBAUM	HARRINGTON	CROSBY
A) FUNDAMENTACION TEORICA						
La calidad se consigue al dar respuesta a los requerimientos o necesidades del cliente	*	*	*	*	*	*
La calidad se da a lo largo de un proceso compuesto por: Insumo -> proceso -> producto Proveedor -> proceso -> cliente	*	*	*			*
La fortaleza competitiva de la organización se consigue a través de la calidad	*			*	*	
La calidad conlleva reducción de costos y aumenta la productividad	*			*	*	*
La relación proveedor – cliente se debe sostener por la calidad y no tanto por el precio	*		*		*	
La calidad se consigue con la prevención. No con la	*		*			*

corrección						
Es necesario contar con unidades comunes de medida. La calidad se mide.		*	*	*		*

TABLA N°2 PUNTOS DE CONVERGENCIA

PUNTOS DE CONVERGENCIA	DEMING	JURAN	ISHIKAWA	FEIGENBAUM	HARRINGTON	CROSBY
B) METODOLOGIA PARA IMPLANTAR LA CALIDAD						
La calidad no se logra con un programa. Es producto de un proceso consistente en el que se involucra a toda la organización y que se dirige con un nuevo estilo de gestión administrativa	*	*	*	*	*	*
El proceso de la calidad se fundamenta en un compromiso de todos y en una constancia por mejorar	*		*	*	*	*
El proceso implica una nueva cultura	*		*	*	*	
Requiere de un esfuerzo constante en formación y educación por la calidad	*		*	*		*
El proceso requiere que se trabaje en equipo; evitando el seccionalismo	*		*	*		*

TABLA N°3 PUNTOS DE CONVERGENCIA

PUNTOS DE CONVERGENCIA	DEMING	JURAN	ISHIKAWA	FEIGENBAUM	HARRINGTON	CROSBY
Se requiere formar un comité de calidad		*		*	*	*
Se formulan políticas de calidad	*			*		*
Se determinan objetivos estratégicos para la calidad		*	*	*	*	*
Se trabaja por el cumplimiento de tales objetivos		*	*	*	*	*
Se hace medición sobre los requisitos de calidad		*	*			*
Se forman equipos para mejorar la calidad			*		*	*
Se llevan a cabo las mejoras propuestas			*	*	*	*
Se evalúan las mejoras conseguidas		*	*	*		*
Se da reconocimiento a los esfuerzos por la calidad					*	*
Se establecen reportes sistemáticos para tener información de los resultados		*		*		

Según Evans (2008) en su libro Administración y control de calidad, en una empresa se debe considerar primero la naturaleza de sus actividades, para poder desarrollar una estrategia de administración de calidad adaptada a su organización, este enfoque tiene que incluir metas y objetivos, asignación de responsabilidades, sistema de medición y descripción de las herramientas que se van a usar; una

descripción del estilo de administración que se utilizará y una estrategia para su ejecución.

Para medir el desempeño global de la organización deben establecerse estándares como patrón para el control de las operaciones financieras y productivas (Kaplan y Norton, 1997; Navajo, 2009). Adicionalmente, deben evaluarse aspectos relacionados con el mercadeo y la calidad del producto y/o servicio como elementos necesarios para complementar el control financiero y operacional (Kaplan y Norton, 1997). Con relación al establecimiento de estándares, éstos son definidos por Münch y García (2005), como una unidad de medida que sirve de modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. A su vez, Porter et al, (2006) hacen énfasis en la evaluación de los criterios fijados para la medición del desempeño; puede cometerse el error de establecerse estándares demasiado difíciles o demasiado fáciles de alcanzar por los miembros de la organización. Con el establecimiento de estándares se pretende representar el estado de ejecución deseado a partir de los objetivos definidos por la gerencia, los cuales no deben limitarse a los niveles operativos, preferentemente, deben abarcar las funciones básicas y áreas clave de éxito (Kaplan y Norton, 1997).

Para Muñoz (2002), el control interno nace de la necesidad de evaluar la efectividad y la confiabilidad en la protección de los bienes de una organización y de controlar el desarrollo de sus actividades y resultados financieros. De manera que el control interno también parte de los objetivos institucionales de la empresa con el propósito de medir el cumplimiento adecuado de todas sus funciones para mantener una administración eficiente. Coopers y Lybrand (1997:107), consideran al control interno como una garantía de la empresa para evitar los fallos; su uso está orientado a la consecución de los objetivos estratégicos. En este sentido, la gerencia en reiteradas ocasiones lo concibe como una cura a todos los males de la organización, pero tal posición es equivocada. El control interno se implementa en diferentes niveles de la organización para dar respuesta a distintos objetivos. Con ello se pretende resguardar la integridad de los bienes de la organización, así como el logro de las metas propuestas.

Finalmente, Kaplan y Norton (2009), señalan que el Cuadro de Mando Integral (CMI) es un sistema de control estratégico de gestión dirigido a la construcción de indicadores de desempeño clave, adecuados a la naturaleza de la empresa, al tipo de

información de gestión estratégica demandada por los gerentes, y a los roles desempeñados por ellos. De acuerdo con Kaplan y Norton (1997; 2009); y Ferrer y Pelekais (2004), el CMI mide los procesos y la actuación de una empresa desde cuatro perspectivas: financieras, clientes, procesos internos, y formación y crecimiento. La perspectiva financiera incluye los objetivos financieros de una empresa junto con los indicadores a utilizar para medir su consecución; tales objetivos financieros suelen relacionarse con la rentabilidad (Carrión, 2007). La perspectiva del cliente es un reflejo del mercado en el cual se está compitiendo, el cliente hacia el cual se dirige el servicio o producto, y brinda información importante para generar, adquirir, retener y satisfacer a los clientes, obtener cuota de mercado, y rentabilidad (Martínez y Milla, 2012). La perspectiva sobre procesos internos se refiere a los procesos que dan vida a la empresa y en los que se debe ser excelente para alcanzar los objetivos; es decir, desde la perspectiva de los procesos internos se identifica el estado de la cadena de valor por medio del análisis de los diferentes procesos (Nieto, 2006).

Tabla 4 Control estratégico de agentes de aduanas en Venezuela

Herramientas del Control Estratégico utilizadas por los Agentes de Aduanas del estado Zulia-Venezuela (Año 2012)

Elementos del control estratégico	Frecuencia (%)
<i>Desempeño global</i>	
Establecimiento de estándares de rentabilidad	89,8%
Medición de la efectividad de las técnicas de mercadeo (crecimiento de las ventas)	89,7%
Medición de la calidad del servicio prestado (grado de satisfacción del cliente)	90,0%
<i>Control de ganancias y pérdidas</i>	
Determinación de las variaciones para el control de ganancias y pérdidas	84,6%
Asignación de responsabilidades al departamento o área por las desviaciones detectadas	94,9%
<i>Informes contables</i>	
Uso de mecanismos de control interno	100,0%
Establecimiento de medidas de control interno en el nivel operativo	97,0%
Aplicación de medidas correctivas	89,7%
Retroalimentación constante en todos los niveles	89,7%
<i>Análisis del retorno de la inversión</i>	
Uso de la tasa interna de retorno para el análisis del retorno de la inversión	0,0%
<i>Cuadro de mando integral</i>	
Uso del cuadro de mando integral	0,0%
Definición de indicadores para cada una de las perspectivas del cuadro de mando integral	0,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de aplicación de un cuestionario a personal clave de 39 agentes de aduanas del estado Zulia (Venezuela), durante el año 2012.

De las herramientas aplicadas para el control estratégico, resalta que los agentes de aduanas del estado Zulia no utilizan el análisis de retorno de la inversión, pues no es frecuente la puesta en marcha de proyectos de inversión. Esto puede obedecer a la naturaleza de la actividad económica del sector, así como la situación económica-política del país. Por otra parte, una de las desventajas de la TIR es que su cálculo no incorpora los efectos de la inflación; ello afecta la eficiencia del indicador considerando los elevados índices inflacionarios experimentados en el país en los últimos años. Entre los resultados obtenidos también destaca que los agentes de aduanas no utilizan el cuadro de mando integral como técnica para evaluar su desempeño. Si bien, el uso de las herramientas antes descritas facilita el control estratégico de las unidades objeto de estudio, la integración de la información financiera y no financiera bajo el esquema del cuadro de mando integral facilitaría el proceso de toma de decisiones por parte de los gerentes de la empresa. Sin embargo, se observa el uso de medidas financieras y no financieras para evaluar las perspectivas financieras y del cliente, dos de las perspectivas consideradas en el CMI (Cuadro de Mando Integral). Considerando que las empresas del sector se dedican a la prestación de servicios, el recurso humano representa un factor clave. La falta de formación, capacitación y estímulos, ya sea de carácter cualitativo o cuantitativo, pueden suponer en el largo plazo deficiencias en la calidad del servicio, y en consecuencia clientes insatisfechos. La situación descrita podría impactar la perspectiva financiera al generar una disminución en los niveles de ingresos. De allí, la importancia de la construcción de un balance para recopilar todos los aspectos que, directa o indirectamente, afectan los objetivos estratégicos. Finalmente, en función del entorno altamente cambiante en el que se desenvuelven los agentes de aduanas del estado Zulia, la aplicación de diferentes tipos de control (desempeño global, control de ganancias y pérdidas e informes contables) evidencia la importancia de medir y corregir el plan estratégico con base en información clara, veraz y oportuna. Sin embargo, es necesario que el sector incorpore indicadores financieros y no financieros para evaluar de manera íntegra su gestión, lo que permite tener una visión global del desempeño, a través de la medición de los aspectos clave para el éxito de los agentes de aduanas.

Las múltiples herramientas de control de gestión aplicadas por los agentes de aduanas dan cuenta de su interés por analizar y evaluar sus resultados. Sin embargo, es posible que la gerencia esté duplicando sus esfuerzos producto de la falta de articulación entre las diferentes herramientas. Una vez integradas, es posible

determinar la necesidad de generar otros indicadores no financieros, que sumados a los ya existen, han de proporcionar una visión global del desempeño.

Gestión de la calidad.

La gestión de calidad implica un sistema y una administración total de la calidad. El sistema de calidad se entiende como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; la administración de calidad se define como el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios tales como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. El concepto total alude a la participación de todos los miembros de la organización escolar orientados al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del usuario del servicio y en beneficio tanto de la misma organización como de los individuos que la conforman. Algunos clientes, tanto en el sector privado como en el público, buscan la confianza que puede dar el que un pequeño negocio tenga un sistema de calidad. Si bien satisfacer estas expectativas es una razón para tener un sistema de calidad, puede haber otras, como (López, 2007):

El Manual de Calidad.

Para todas las compañías, el manual de calidad constituye la pieza maestra de toda la documentación referente al funcionamiento de la empresa. Dentro de este manual, deben de existir lazos claros entre el manual de calidad y los demás documentos existentes en la empresa. En particular, todo documento utilizado debe poder localizarse a partir del manual de calidad.

GuyLaudoyer (1995) en su libro "La Certificación ISO 9000", la importancia del manual de calidad es una herramienta de trabajo interno de la empresa, en el que se describe el sistema de calidad; y tiene que ser comprensible porque constituye un documento de referencia para todos los que intervienen en una empresa. En el manual de calidad se describen los procedimientos, instrucciones, estándares, etc., de las prácticas, y reglas utilizadas; y estas últimas tienen que ser difundidas a través de toda la organización, por escrito. Por lo tanto, para tener un sistema de calidad, es

necesario que los procedimientos sean redactados por las personas implicadas en cada uno de los procesos, siendo importante que el personal de la organización tiene que entender que los procedimientos no son restricciones sino soluciones adaptadas a problemas resueltos, permitiendo un funcionamiento conveniente en la empresa.

Certificación.

Certificación es la actividad consistente en la emisión de documentos que atestigüen que un producto o servicio se ajusta a normas técnicas determinadas. Se debe distinguir entre certificaciones obligatorias y certificaciones voluntarias.

Certificación voluntaria: es la que solicita voluntariamente el fabricante o suministrador para demostrar e informar al consumidor que su producto o servicio posee ciertas cualidades que han sido certificadas por un organismo independiente de acuerdo con una norma convencional.

Certificación obligatoria: es necesaria para ciertos productos y servicios que se encuentran regulados en un texto legal. Los productos cuya certificación es obligatoria suelen tener cualidades intrínsecas que los convierten potencialmente peligrosos para la salud, la seguridad o el medio ambiente.

Las Auditorias.

Dentro de las organizaciones, podemos encontrar muchos tipos de auditorías con diferentes fines. Auditorias financieras, auditorias de seguridad, calidad, energía, etc. En este caso en particular, nos referiremos a las auditorias de calidad. Una auditoria de calidad es un procedimiento mediante el cual se recopila información acerca de la implementación del sistema de administración de calidad de una empresa, posteriormente, esta información es evaluada de acuerdo a los estándares del sistema de calidad y posteriormente algunas recomendaciones son dadas por la persona que elaboró la auditoria. Este procedimiento de auditoria, es una herramienta muy valiosa que bien utilizada nos puede llevar hacia la mejora continua de nuestro sistema de administración de calidad y de nuestra compañía. Normalmente, podemos encontrar dos tipos de auditorías dentro de las empresas, la auditoria interna y la auditoria externa. La auditoría interna tiene muchas diferentes presentaciones, sin embargo para fines prácticos, definiremos que una auditoria interna, es aquella que es realizada por

miembros de la compañía y una auditoría externa, es realizada por una empresa independiente.

Procedimientos obligatorios del sistema.

La norma ISO 9001:2015 no distingue entre instrucciones de trabajo y procedimientos, sino que más bien afirma que se documentarán los procedimientos, por lo tanto la cantidad de información que pueden contener estos procedimientos dependerá de su propósito, la complejidad del trabajo, los métodos que se utilizan y las habilidades y capacitación del personal involucrado en las tareas que cubre el procedimiento.

Los procedimientos pueden consistir en:

- Instrucciones escritas
- Diagramas o planos
- Imágenes
- Instrucciones en video En la Norma existen seis requerimientos específicos en los que es posible encontrar las palabras “se establecerán procedimientos documentados”. Se establecerá un procedimiento documentado para:
 - Control de documentos
 - Control de registros
 - Auditoría interna
 - Control del servicio no conforme
 - Acción correctiva
 - Acción preventiva

Acciones Correctivas y Preventivas.

Uno de los elementos que mayor valor agrega a la norma ISO 9001:2015, son las acciones correctivas y preventivas. Como lo sugiere la norma, un sistema de administración de calidad efectivo nos lleva por el camino de la mejora continua y elimina los desperdicios. Desde un punto de vista práctico, el utilizar las acciones correctivas y preventivas dentro de la empresa, nos evita tener que resolver los mismos problemas una y otra vez. Las acciones correctivas y preventivas en base a lo que la norma ISO 9001:2008, es una manera de formalizar la solución que le damos a los

problemas que encontramos diariamente dentro de nuestra organización. Con esto en mente, la alta dirección de la compañía debe involucrar a todo el personal para que este mecanismo de mejora sea utilizado dentro de la compañía para mejorar los procesos de la organización. Este mecanismo puede ser utilizado para generar acciones correctivas de operación, satisfacción, ajustes, etc. En sí el mecanismo de acciones preventivas y correctivas puede ser utilizada en cualquier departamento de la organización, sea cual sea la actividad que este departamento desempeñe.

Auditorías de calidad internas.

Es necesario que periódicamente se realicen auditorías de calidad internas para verificar el grado de eficacia en la implementación del sistema de calidad, y el nivel de conformidad de acuerdo con las especificaciones del servicio, de su prestación y del control de calidad. Se recomienda que estas auditorías sean planeadas, realizadas y registradas conforme a los procedimientos documentados por personal competente e independiente de las actividades o áreas a ser auditadas.

Informe a la Dirección.

A intervalos definidos la alta dirección revisará el sistema de gestión de calidad para asegurarse de que está funcionando de acuerdo a la política y objetivos establecidos. Estas revisiones evaluarán la necesidad de cambios al sistema y las oportunidades de mejora, en base a la siguiente información:

- a) Los resultados de auditoría
- b) Retroalimentación del cliente
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- f) Los cambios que podrían afectar al SGC

g) Recomendaciones para la mejora

Resultados de auditorías Es responsabilidad de la dirección revisar los informes de auditoría en función del desempeño y las oportunidades de mejora. El informe resume el número de no conformidades detectadas, así como su clasificación. También un desglose por áreas para poder puntualizar las acciones correctivas o preventivas a seguir.

Retroalimentación del cliente.

La retroalimentación del cliente, consiste en analizar la satisfacción del cliente, la cual se ve reflejada en las encuestas de satisfacción de los procedimientos, evaluaciones institucionales, buzones de contraloría, medios electrónicos, etc. También se consideran los servicios No conforme que pudieran surgir en la interrelación de los procesos y procedimientos.

Estado de las acciones correctivas y preventivas.

En la revisión por la dirección, el plasmar el estado en que se encuentran las acciones correctivas y preventivas, independientemente de su procedencia, ayuda a la Dirección a tomar decisiones. Aquí la alta dirección debe revisar que las acciones correctivas propuestas para abordar el problema se cierran en el tiempo asignado, o si las acciones sugeridas son realmente eficaces y no volverán a presentarse.

López y Serrano (2004) en su artículo “El impacto de la implantación de un sistema de gestión medio ambiental en la estructura organizativa de la empresa una aproximación desde ISO 140001”, sostiene que las organizaciones poseen un sistema de calidad pero que es necesario su documentación y formalización de acuerdo a la norma, permitiendo alcanzar la certificación y generar un compromiso de calidad hacia la satisfacción del cliente con el fin de lograr una mayor competitividad; siendo la exigencia que todos los procesos deben estar escritos, documentados y estandarizados para un mayor control y manejo adecuado del talento humano.

En una empresa es necesaria la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, permitiendo mejorar su desempeño en cuanto a eficacia y eficiencia, siendo los resultados la satisfacción de las expectativas de los clientes, tanto internos como externos.

López (2007) quien sostiene respecto a la gestión de calidad, lo cual implica un sistema y una administración total de la calidad. Por lo tanto, el sistema de calidad se entiende como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; la administración de calidad se define como el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios tales como la planeación, el control, el

aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad.

Para una adecuada gestión de calidad en base a las normas ISO 9001 debe de desarrollarse lo siguiente:

- Manual de calidad
- Certificación
- Realizar auditorias
- Establecer acciones correctivas y preventivas
- Auditorias de calidad interna
- Informe a la alta Dirección
- Retroalimentación con el cliente

ISO 14001: Con esta certificación de calidad involucra que las agencias de aduanas se encuentren mejor situadas ante una legislación ambiental, de conocimiento público y genera una ventaja competitiva para mejores oportunidades comerciales.

Esta certificación de Calidad las agencias de aduanas tendrían que estar contempladas en el Balance Scorecard y generaría el RSC (Reporte Social Corporativa) que permitiría la imagen de la organización con la sociedad, y garantizando el cuidado de medio ambiente en sus operaciones y labores de proyección social.

1.2.1.2 Teoría Científica de la Competitividad.

Porter (1991), plantea que la competitividad no solo depender de las variables macroeconómicas de un país o de la productividad en sus bienes y servicios, sino también depende de las variables microeconómicas, como el desempeño y dinamismo de las empresas, sus capacidades de crear estrategias, el de poder competir e innovar, esto permitirá implementar una política macroeconómica.

Saavedra (2012), en su investigación “Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana”; sostiene que las empresas de cada una de las naciones son las que compiten, esto permitirá crear competitividad en las industrias y luego de las naciones.

Según Abdel y Romo (2004), en el artículo "Sobre el concepto de competitividad: existe un conjunto de estudios iniciales sobre la competitividad que estuvieron enfocados al análisis del débil desempeño de las empresas estadounidenses con respecto a las de otros países, en especial Japón, en sectores dominados tradicionalmente por los norteamericanos. Estudios más recientes se concentran en el uso de políticas gubernamentales en el nivel microeconómico para fomentar el desarrollo de las empresas que pertenecen a un sector en particular; así es entonces como surge la preocupación por la competitividad empresarial, cuyos aspectos veremos a continuación.

El modelo de la CEPAL (2001) propone cuatro dimensiones, el nivel microeconómico cuyo enfoque enfocado a la parte interna de la empresa, a las capacidades de esta de poder crear ventajas competitivas, estrategias, gestión e innovación.

Ibarra Cisneros, M. A., González Torres, L. A., & del Rosario Demuner Flores, M. (2017). El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de competitividad empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que dentro de ellas, influyen en dicha competitividad. La metodología es de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal; se desarrolló el modelo de competitividad sistémica a escala micro y se aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado; además, se hizo uso de regresiones lineales múltiples de tipo tradicional para la comprobación de hipótesis. Los resultados de la investigación tenemos que las pymes en el estado presentan un nivel de competitividad medio-bajo, sin mostrar relación entre el tamaño de las empresas y su competitividad, mientras que el área de producción-operaciones resultó ser más significativa para su nivel de competitividad. Si bien el instrumento de medición que se aplicó no tiene proporcionalidad a nivel de municipios y subsector, sí nos permite acercarnos al funcionamiento interno de las pymes.

El desarrollo en la investigación respecto a la competitividad en las agencias aduaneras de Lima, se ha visto también en sostener sobre de la Teoría del Comercio Internacional, la cual partió del periodo de la Escuela Clásica del Pensamiento Económico, esta Escuela recibió las ideas económicas de los Mercantilistas y de los Fisiócratas, además influyeron su pensamiento, las ideas generales del empirismo, de los enciclopedistas franceses y de la filosofía de la ilustración. El Modelo Clásico de

Comercio exterior, deducido de las obras de los pensadores clásicos, especialmente de la obra de David Ricardo, el representante inglés más destacado, está desarrollado en el libro de Ricardo Torres Gaytán: Teoría del comercio internacional, 1975.

La Ley de las Ventajas Comparativas, considera este caso y postula que a pesar que un país tiene ventaja en la producción de bienes sobre otro, siempre es posible el comercio y que ambos obtengan beneficio. De acuerdo a esta Ley, uno de los países se especializara en la producción en la que tiene la mayor ventaja comparativa y el otro país se especializara en la que tiene la menor desventaja comparativa.

Teoría de la demanda recíproca; cuyo exponente John Stuart Mill (1770-1858), considerado el último clásico importante, porque contribuyó al pensamiento clásico con su Teoría de la demanda recíproca. Esta teoría trata de determinar los factores y las fuerzas que determinan la relación real de intercambio entre los países que realizan comercio internacional.

Teoría de la Dotación de los Factores o Modelo Básico de Heckscher-Ohlin, la idea básica descansa en dos premisas:

- 1.- Los bienes difieren en sus requerimientos de factores y
- 2.- Los países difieren en sus dotaciones de factores. Sostuvieron que un país tiene una ventaja comparativa en aquellos bienes que utilizan sus factores abundantes de manera intensiva.

Modelo de Competitividad: cuyo autor, Porter (1991) que la competitividad consistía en la permanente búsqueda de la eficiencia y la calidad para incrementar la productividad, que conducía hacia la competitividad. Se entiende como Ventaja Competitiva: La capacidad de un país para producir un bien en mejores condiciones de calidad, cantidad, eficiencia y precio, manteniendo e incrementando permanentemente la capacitación, investigación e innovación tecnológica en un ambiente competitivo. Este Modelo no desplaza al otro que se basa en la Ventaja Comparativa, sino que lo complementa. En consecuencia la abundancia de factores o de recursos naturales, como soporte para el desarrollo del comercio y posterior desarrollo del País o Región, es la base para construir Ventajas Competitivas. El caso más saltante ha sido el Japón, que pasó de una economía destruida por la guerra, a ser la tercera economía mundial, después de EEUU y Alemania; logró construir Ventajas Competitivas en base a su dotación abundante de mano de obra capacitada, disciplinada, laboriosa y de una

tradición cultural milenaria. Por otro lado economías dotadas de abundantes recursos y factores, tienen escasa significación en el comercio internacional.

1.3 Objetivos e hipótesis

1.3.1 Objetivos de la investigación

1.3.1.1 Objetivo general.

Determinar como la mejora de los procesos de gestión de la calidad permite una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima.

1.3.1.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar si la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima.
- b) Determinar si la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte terrestre de las agencias de aduanas de Lima.
- c) Determinar si la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despachode las agencias de aduanas de Lima.
- d) Determinar si la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima.

1.3.2 Hipótesis de la investigación

1.3.2.1 Hipótesis General.

La mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima.

1.3.2.2 Hipótesis Específicas.

- a) La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima.
- b) La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporteterrestre de las agencias de aduanas de Lima.
- c) La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despachode las agencias de aduanas de Lima.

- d) La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima.

CAPITULO 2

2.1 Método

2.1.1 Tipo de investigación

Investigación cuantitativa y descriptiva.

Conforme a lo definido por Hernández (2010), la investigación es cuantitativa porque comprende un conjunto de procesos que cuenta con una secuencia y que busca demostrar; en este proceso el investigador tiene una idea a investigar y plantea el problema de investigación, a su vez efectúa revisión de literatura y desarrolla el marco teórico, permitiendo elaborar las hipótesis y define las variables, y es aquí con la aplicación del instrumento se busca medir empleándose la estadística; y es aquí donde mediante el análisis cuantitativo se interpreta la hipótesis con los estudios previos, es decir si los resultados encajan con el conocimiento existente (teoría).

Hernández (2010) sostiene que la investigación descriptiva tiene la finalidad de especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que se someta a un análisis.

Investigación correlacional

Hernández (2010) sostiene que una investigación es correlacional cuando se mide dos o más variables, sin pretender dar una explicación completa de la causa y efecto de lo que se investiga.

La presente investigación es básica no experimental

Investigación no experimental

Kerlinger y Lee (2002), una investigación es no experimental porque se centra en estudiar cómo evoluciona o cambia una o más variables o las relaciones entre éstas, y los diseños no experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales. Un diseño es transeccional o transversal porque recolectan datos en un momento determinado y son más utilizados en un enfoque cualitativo; y es longitudinal porque se investiga a un grupo humano en un periodo determinado.

2.1.2 Diseño de investigación

La investigación tendrá el diseño transversal, de acuerdo con lo sostenido por Hernández (2010), debido que el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido estudiado antes.

La investigación es de diseño cuasi-experimental propuesta por Hedrick (1993), porque este tipo de diseño tiene el mismo propósito que los estudios experimentales que buscan probar la existencia de una relación de causa entre dos o más variables; los cuasi-experimentos (semejantes a los experimentos) permiten la estimación de los impactos del tratamiento o programa, dependiendo de si llega a establecer una base de comparación apropiada.

2.1.3 Variables

Variable independiente: Gestión de Calidad

Variable dependiente: Competitividad.

2.1.4 Muestra

La población de estudio fue aplicada a ejecutivos y/o personal de las áreas de contabilidad y administración; y de acuerdo a la Asociación de Agentes de Aduana del Perú y la SUNAT; a octubre del 2018 son 108 empresas habilitadas que se encuentran en Lima con la denominación agentes de aduana.. Luego, se estableció realizar la investigación en las agencias de aduanas ubicadas en los distritos de San miguel y Magdalena; debido a las facilidades por lazos de experiencia profesional; siendo 25 las agencias ubicadas en estos dos distritos y que se encuentran habilitadas.

Tamaño de muestra

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, que se elige de manera aleatoria estratificada en los agentes aduaneros.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Figura N°1: Fórmula de muestra

Fuente: Morales P. (2012). Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. Tamaño necesario de la muestra.

Dónde:

Tamaño de la

Población 108

Nivel de confiabilidad 95%

Estándar 1.96

Margen de error: 5%

Aceptación de

Encuesta 50%

Aceptación de

Rechazo de la encuesta 50%

La muestra calculada para la presente investigación fue de 23 empresas que se dedican como agentes de aduanas, para lo cual se coordinó efectuar la encuesta a dos representantes de cada empresa ubicada en Magdalena y San Miguel, y habilitada; siendo la cantidad de personal a encuestar de 46.

2.1.5 Instrumentos de investigación

a) Observación

b) Encuesta; con la finalidad de recabar información de las variables en estudio. Se aplicara a través de cuestionarios, con el fin de recabar información sobre las variables de estudio, una vez obtenida toda la información se realizará una tabulación con los datos recopilados del campo. Según Carrasco (2013, p. 330), es una técnica para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directas o indirectas a los sujetos que constituyen la unidad de análisis.

Instrumento.

- a) Análisis documental
- b) Cuestionario; dirigido a la muestra de personas relacionadas a las variables del tema de investigación previamente de realizar la entrevista a profundidad con especialistas en las materias de estudio.

2.1.6 Procedimientos de recolección de datos

Se coordinará una reunión con el Gerente General de una agencia de aduana, con la finalidad de hacerle llegar cuál es el objetivo principal de la investigación y lograr el compromiso por parte de la gerencia, para facilitar el acceso a la información necesaria y relevante para el desarrollo del estudio. Asimismo, en dicha reunión se informará sobre la metodología del trabajo a ejecutar.

En la fase exploratoria se utilizó las preguntas abiertas para después de un análisis, obtener con mayor facilidad los ítems cerrados para posteriormente elaborar encuestas con preguntas en escala dicotómica (SI / NO).

Una vez que la información sea tabulada y ordenada se someterá a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la contratación de las hipótesis, para tal efecto se aplicará la técnica estadística: KR 20 para medir la relación entre dos variables.

La encuesta fue realizadas y seleccionadas aleatoriamente dicho instrumento fue una guía de preguntas estructurada y específica para medir las dimensiones. El instrumento KR 20 califica las variables.

Tabla5
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

Fuente: Corral (2009) artículo “Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos”

Además de utilizará el Software Estadístico SPSS Versión 22 que accede a tablas y gráficos para evaluar la relación entre las variables en estudio, en base al diseño correlacional, porque mide el grado de asociación entre dichas variables. El procedimiento de aplicación será de manera individual. Con las respuestas obtenidas del instrumento que es la encuesta mediante la técnica del cuestionario, se procede a codificar y tabular las respuestas; para luego utilizar el software estadístico SPSS versión 22, que permitirá obtener tablas y gráficos, así como el KR20 para poder contrastar la hipótesis de estudio.

Validación del InstrumentoSampieri (2010), en términos generales la validez hace referencia al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por lo mencionado, el instrumento de recolección de datos de esta pesquisa (Cuestionario) será validado por el método FaceValidity o Validez de Expertos, conocido también como Juicios de Expertos, donde profesionales con grado de Magister, expertos en la materia, le darán la validación correspondiente.

La **confiabilidad del Instrumento** está fundamentada por Sampieri (2010), la confiabilidad del instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objetivo produce resultados iguales. Por lo mencionado, la confiabilidad del instrumento de recolección de datos (Cuestionario) de esta pesquisa se realizara a través de una prueba piloto y a nivel estadístico, con el SPSS. La confiabilidad del presente trabajo fue a nivel estadístico, con el SPSS y la prueba de “Alfa de Cronbach”, se evidenciaba confiabilidad del 0.956% en la tabla 31, evidenciando que el instrumento es confiable y válido.

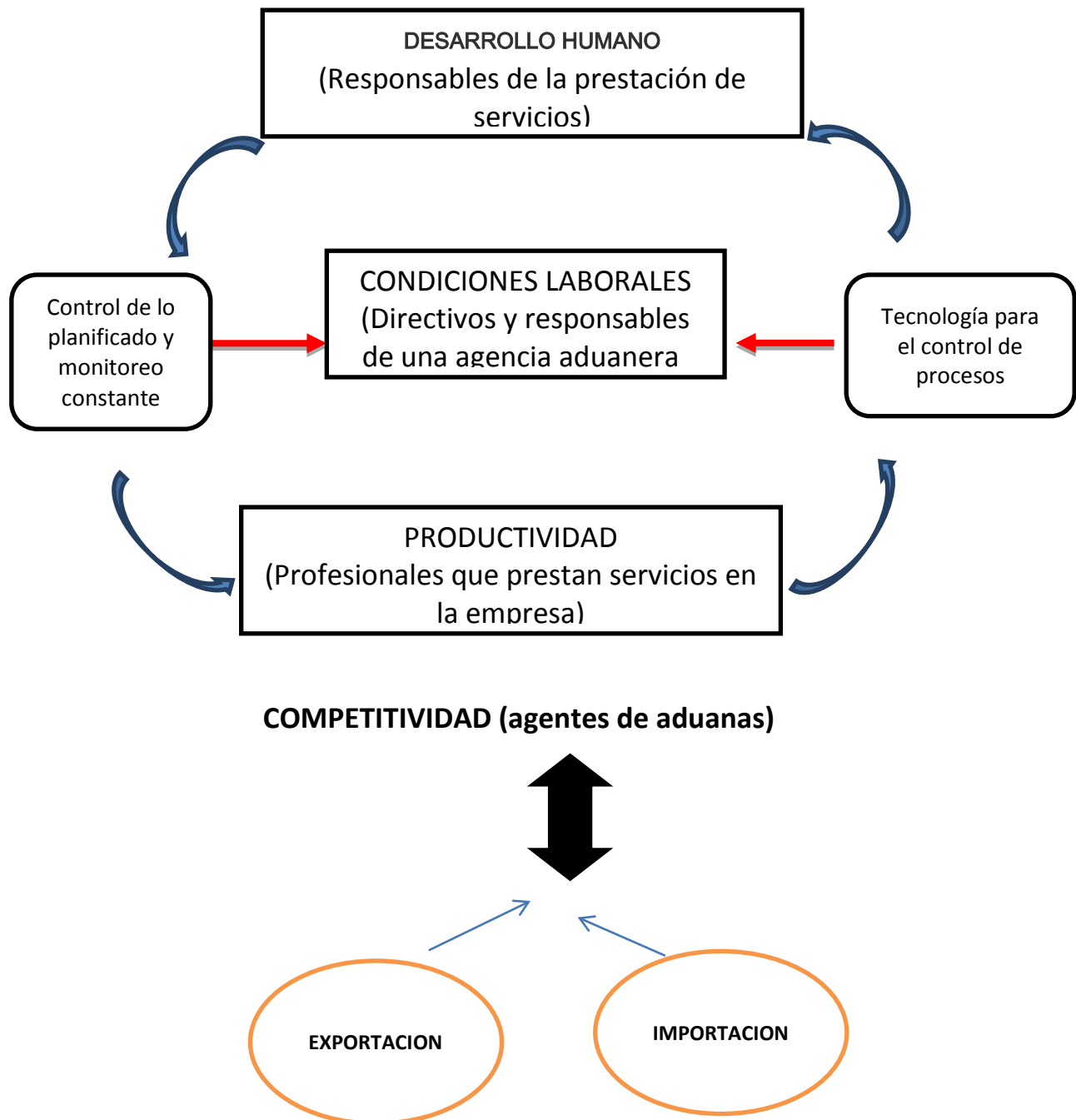
Modelo: Propuesta de una mejora de la Gestión de Calidad y Competitividad.

La propuesta de la solución que presenta la presente investigación consta de los procesos que configuran un modelo mejorado que se presenta a continuación, teniendo en cuenta que las propuestas son las siguientes:

1. Implementación de un sistema basado en la información para la implementación de la gestión de calidad.

2. Efectuar la capacitación del personal sobre la gestión de calidad y su impacto en la competitividad en las operaciones de comercio exterior.
3. Implementar de un software para el desarrollo de la gestión la calidad - SAP.

FIGURA N°2 MODELO GESTION DE LA CALIDADY COMPETITIVIDAD



Fuente: Elaboración propia

Esta propuesta consta la interrelación entre la gestión de la calidad y la competitividad, lo cual comprende a toda la organización, para poder tener una calidad en el servicio en las agencias de aduanas respecto a las operaciones de comercio exterior de acuerdo a la Ley General de Aduanas Decreto Legislativo N° 1053 donde se busca una gestión de calidad de los operadores. Para lo cual en un mundo altamente competitivo se requiere que los agentes de aduanas presten un servicio con una exigencia de calidad en todos sus aspectos, siendo la implementación del sistema SAP (sistema de aplicaciones y procesos). Con la aplicación del sistema permitirá conocer e identificar todas las áreas de la organización; conocer los controles de calidad respectivos, los costos, tiempo, y todos los indicadores que permitirá contar con un servicio de calidad y ser competitivos al exterior.

CAPÍTULO 3

3.1 Resultados

- **Presentación de resultados.**

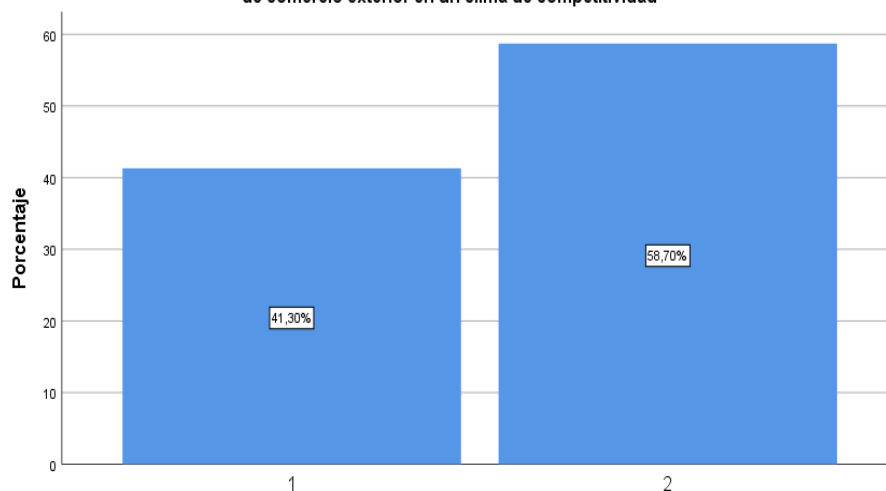
- 1 **La entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad**

Tabla 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	19	41,3	41,3	41,3
2	27	58,7	58,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

1 La entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad



1 La entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad

Figura 3.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, están de acuerdo que la entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad, y el 41.30% manifestó lo opuesto.

2 Se mide la satisfacción del personal teniendo en cuenta el clima laboral

Tabla 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	26	56,5	56,5	56,5
2	20	43,5	43,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

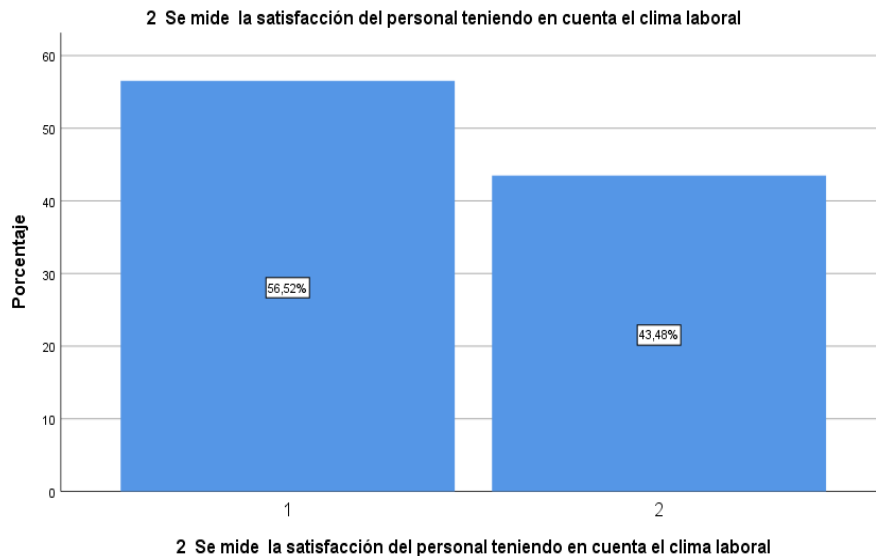


Figura 4.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 56.52% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que no se mide la satisfacción del personal teniendo en cuenta el clima laboral, y el 43.48% manifestó afirmativamente.

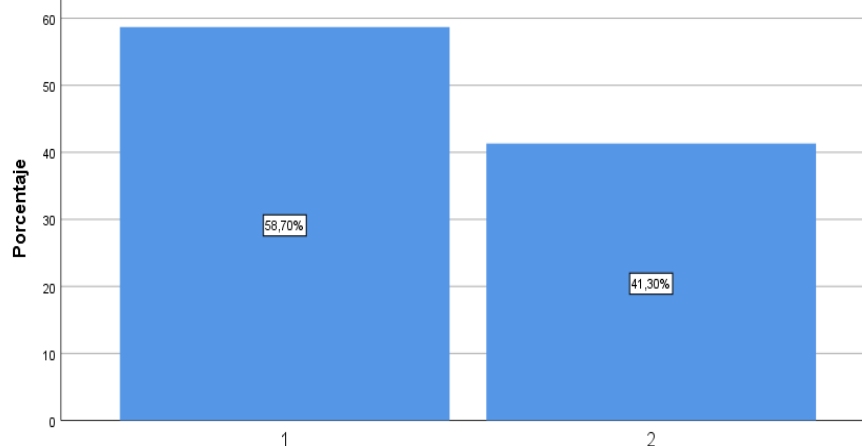
3 La entidad con los procesos orientados a los clientesobteniendo mide su grado de satisfacción utilizando indicadores como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.

Tabla 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	27	58,7	58,7	58,7
	2	19	41,3	41,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

3 La entidad con los procesos orientados a los clientes obteniendo mide su grado de satisfacción utilizando indicadores como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.



3 La entidad con los procesos orientados a los clientes obteniendo mide su grado de satisfacción utilizando indicadores como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.

Figura 5.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que la entidad no está orientado a medir el grado de satisfacción utilizando indicadores como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc., y el 41.30% manifestó afirmativamente.

4 Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora

Tabla 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	18	39,1	39,1	39,1
2	28	60,9	60,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

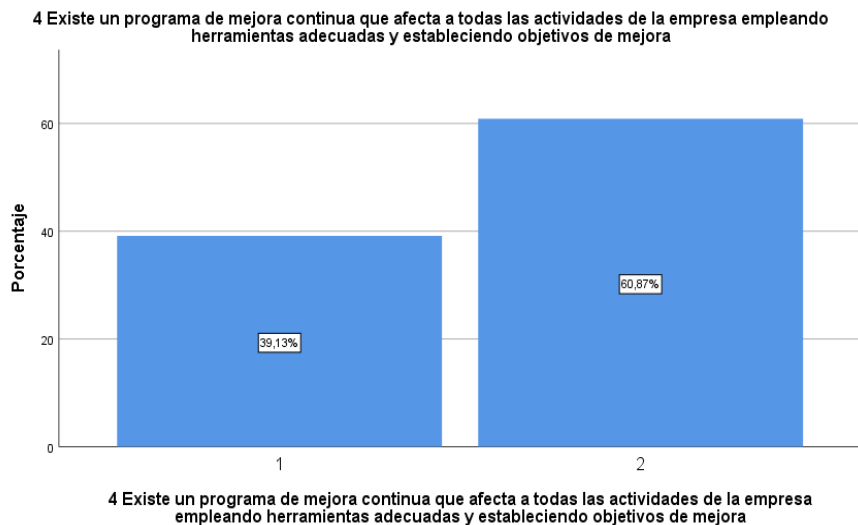


Figura 6.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 60.87% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora, y el 39.13% manifestó negativamente.

5 La entidad tiene se tiene establecido y actualizado respecto a las autorizaciones de movimiento de contenedores como parte de la gestión de almacén aduanero.

Tabla 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	21	45,7	45,7	45,7
	2	25	54,3	54,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

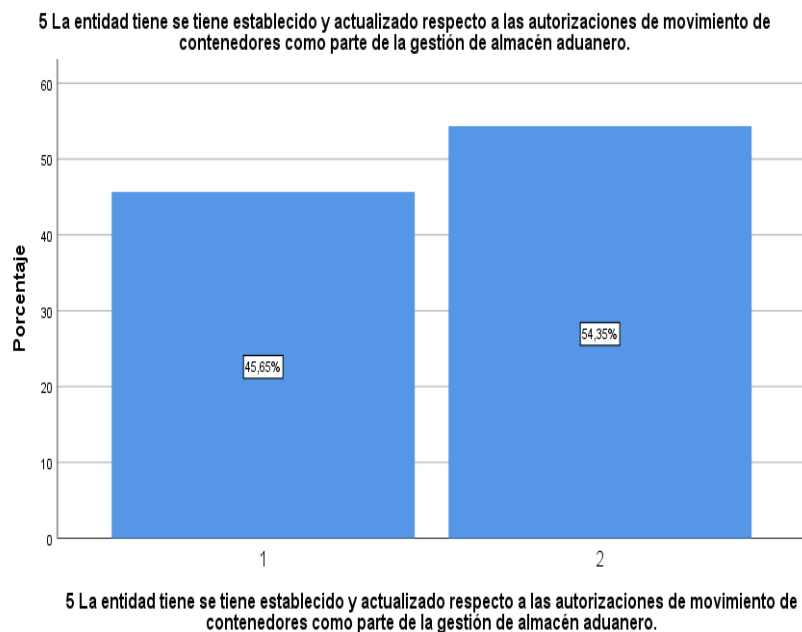


Figura 7.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 54.35% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad tiene se tiene establecido y actualizado respecto a las autorizaciones de movimiento de contenedores como parte de la gestión de almacén aduanero, y el 45.65% manifestó negativamente.

6 La entidad tiene establecida la política y objetivos de calidad para el servicio de gestión de almacenes

Tabla 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	20	43,5	43,5	43,5
	2	26	56,5	56,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

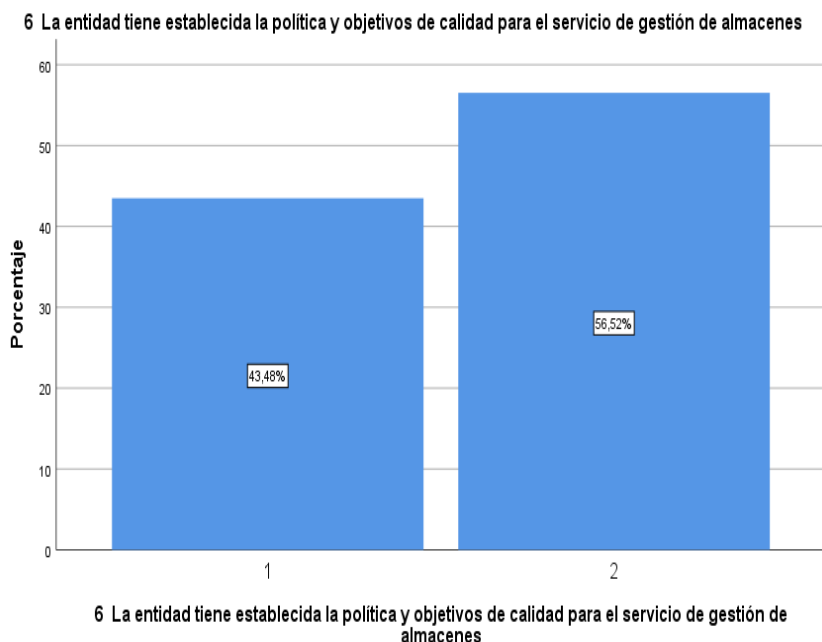


Figura 8.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 56.52% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad tiene establecida la política y objetivos de calidad para el servicio de gestión de almacenes, y el 43.48% manifestó negativamente.

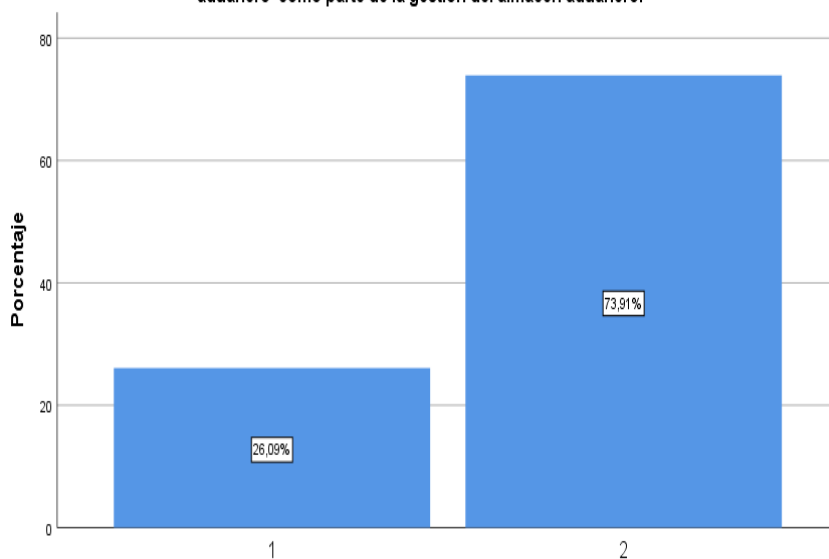
7 Se tiene establecido y actualizado las autorizaciones del movimiento de mercancía de acuerdo al régimen aduanero como parte de la gestión del almacén aduanero.

Tabla 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	12	26,1	26,1	26,1
	2	34	73,9	73,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

7 Se tiene establecido y actualizado las autorizaciones del movimiento de mercancía de acuerdo al régimen aduanero como parte de la gestión del almacén aduanero.



7 Se tiene establecido y actualizado las autorizaciones del movimiento de mercancía de acuerdo al régimen aduanero como parte de la gestión del almacén aduanero.

Figura 9.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 73.91% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que se tiene establecido y actualizado las autorizaciones del movimiento de mercancía de acuerdo al régimen aduanero como parte de la gestión del almacén aduanero, y el 26.09% manifestó negativamente.

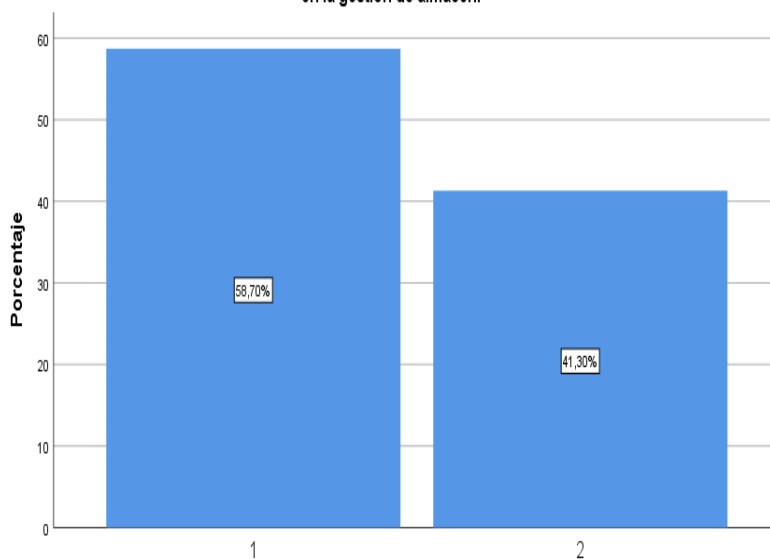
8 La entidad optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan las pérdidas en la gestión de almacén.

Tabla 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	27	58,7	58,7	58,7
	2	19	41,3	41,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

8 La entidad optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan las pérdidas en la gestión de almacén.



8 La entidad optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan las pérdidas en la gestión de almacén.

Figura 10.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad no optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan las pérdidas en la gestión de almacén y el 41.30% manifestó en afirmativo.

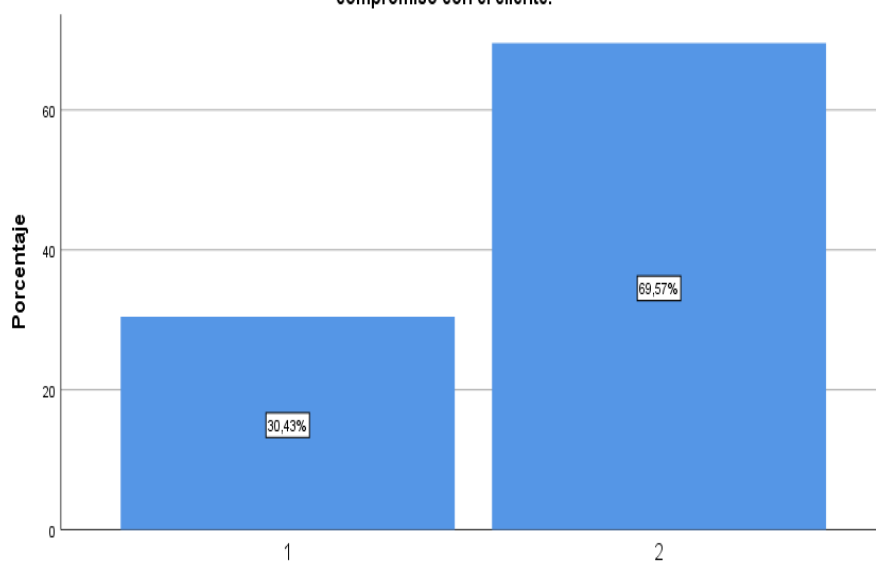
9 Se revisa la capacidad del almacén de acuerdo con los requisitos del servicio aduanero antes de adquirir un compromiso con el cliente.

Tabla 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	14	30,4	30,4	30,4
	2	32	69,6	69,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

9 Se revisa la capacidad del almacén de acuerdo con los requisitos del servicio aduanero antes de adquirir un compromiso con el cliente.



9 Se revisa la capacidad del almacén de acuerdo con los requisitos del servicio aduanero antes de adquirir un compromiso con el cliente.

Figura 11.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 69.57% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que se procede revisar la capacidad del almacén de acuerdo con los requisitos del servicio aduanero antes de adquirir un compromiso con el cliente y el 30.43% manifestó lo contrario.

10 Ante un incremento de operaciones de exportación se cuenta con la debida capacidad de contenedores como parte de la gestión de transporte aduanero.

Tabla 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	27	58,7	58,7	58,7
2	19	41,3	41,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

10 Ante un incremento de operaciones de exportación se cuenta con la debida capacidad de contenedores como parte de la gestión de transporte aduanero.

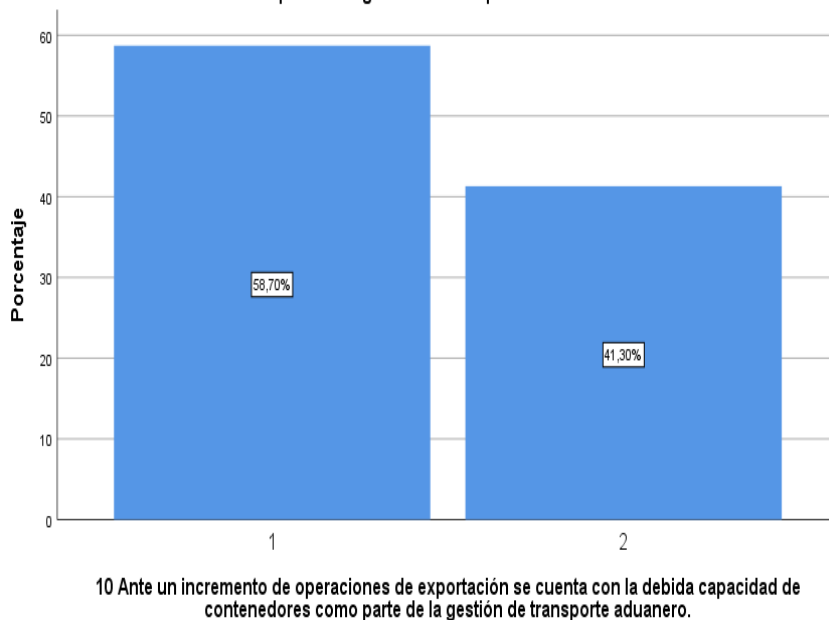


Figura 12.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que ante un incremento de operaciones de exportación no se cuenta con la debida capacidad de contenedores como parte de la gestión de transporte aduanero y el 41.30% manifestó en afirmativo.

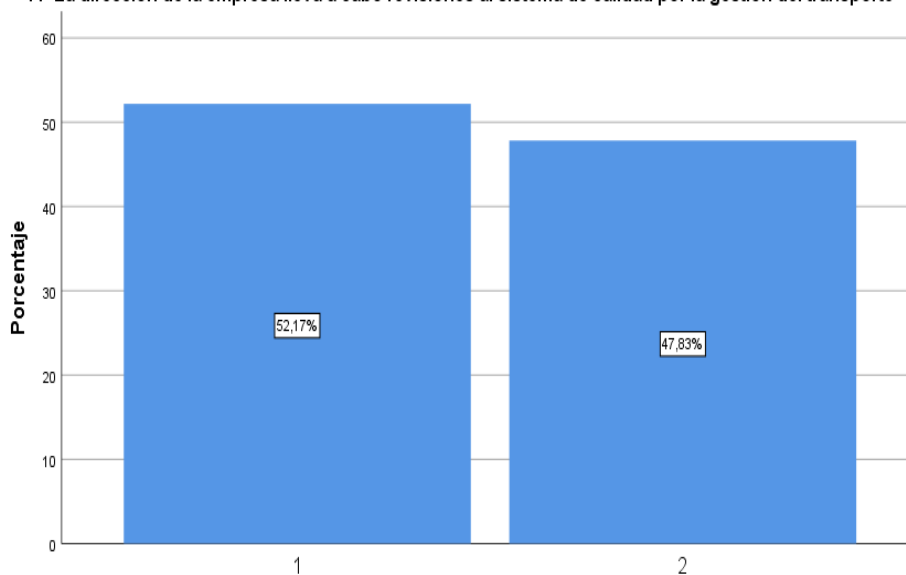
11 La dirección de la empresa lleva a cabo revisiones al sistema de calidad por la gestión del transporte

Tabla 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	24	52,2	52,2	52,2
	2	22	47,8	47,8	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

11 La dirección de la empresa lleva a cabo revisiones al sistema de calidad por la gestión del transporte



11 La dirección de la empresa lleva a cabo revisiones al sistema de calidad por la gestión del transporte

Figura 13.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 52.17% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que la dirección de la empresa no lleva a cabo revisiones al sistema de calidad por la gestión del transporte y el 47.83% manifestó en afirmativo.

12 En la gestión del transporte aduanero en la empresa se les comunica al personal quienes son los autorizados para cada régimen aduanero el movimiento de mercancía.

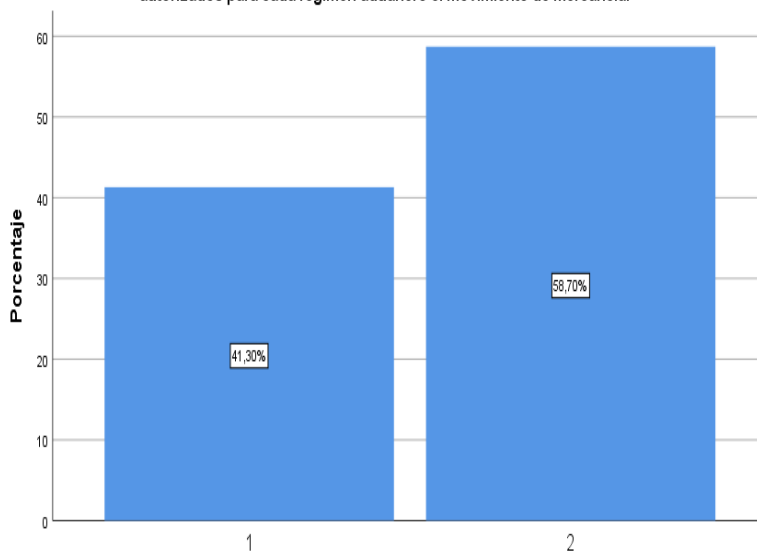
Tabla 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	19	41,3	41,3	41,3
	2	27	58,7	58,7	100,0

Total	46	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente SPSS 22, elaboración propia

12 En la gestión del transporte aduanero en la empresa se les comunica al personal quienes son los autorizados para cada régimen aduanero el movimiento de mercancía.



12 En la gestión del transporte aduanero en la empresa se les comunica al personal quienes son los autorizados para cada régimen aduanero el movimiento de mercancía.

Figura 14.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la gestión del transporte aduanero en la empresa si se les comunica al personal quienes son los autorizados para cada régimen aduanero el movimiento de mercancía y el 41.30% manifestó lo contrario.

13 La entidad gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores para el servicio de transporte

Tabla 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	21	45,7	45,7	45,7
	2	25	54,3	54,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

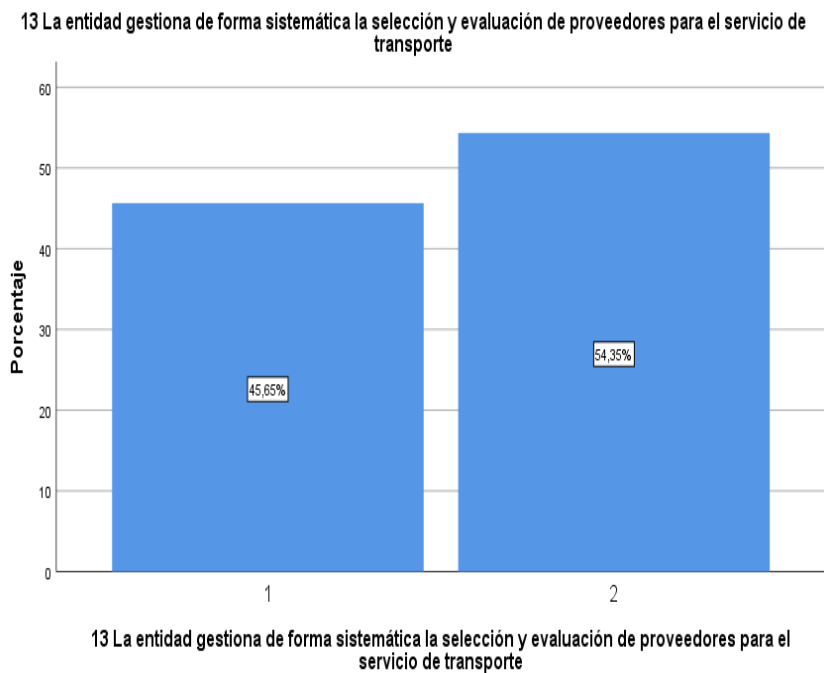


Figura 15.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 54.35% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad si gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores para el servicio de transporte y el 45.65% manifestó en negativo.

14 En la empresa para un adecuado servicio de transporte aduanero se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular

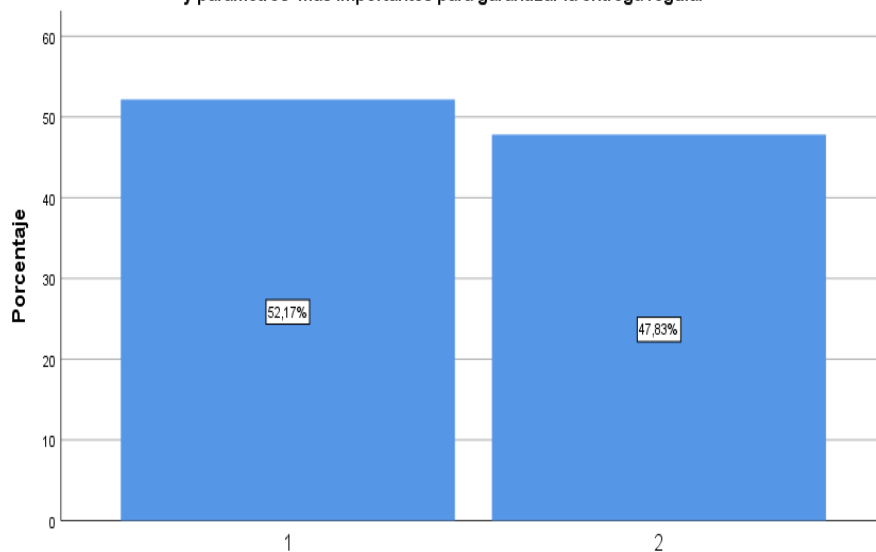
Tabla 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	24	52,2	52,2	52,2
	2	22	47,8	47,8	100,0

Total	46	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente SPSS 22, elaboración propia

14 En la empresa para un adecuado servicio de transporte aduanero se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular



14 En la empresa para un adecuado servicio de transporte aduanero se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular

Figura 16.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 52.17% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la empresa para un adecuado servicio de transporte aduanero no se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular y el 47.83% manifestó lo contrario.

15 La entidad tiene establecido y actualizado un file de despacho aduanero en que integre los formatos aduaneros.

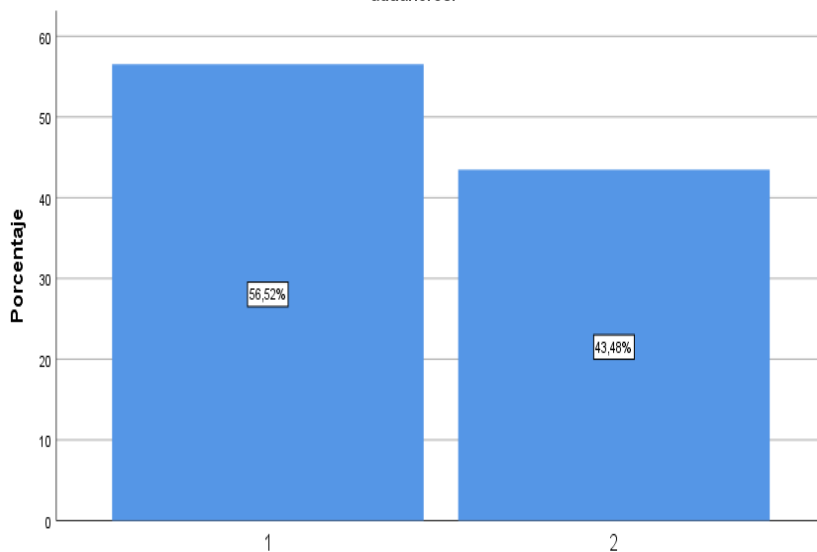
Tabla 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	26	56,5	56,5	56,5
	2	20	43,5	43,5	100,0

Total	46	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente SPSS 22, elaboración propia

15 La entidad tiene establecido y actualizado un file de despacho aduanero en que integre los formatos aduaneros.



15 La entidad tiene establecido y actualizado un file de despacho aduanero en que integre los formatos aduaneros.

Figura 17.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 56.52% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad no tiene establecido y actualizado un file de despacho aduanero en que integre los formatos aduaneros y el 43.48% manifestó en afirmativo.

16 En la gestión del despacho aduanero, para el movimiento de mercancías y contenedores se tiene actualizado sobre los responsables de cada régimen aduanero (definitivo, temporales, suspensivos, de perfeccionamiento y operaciones aduaneras como el reembarque

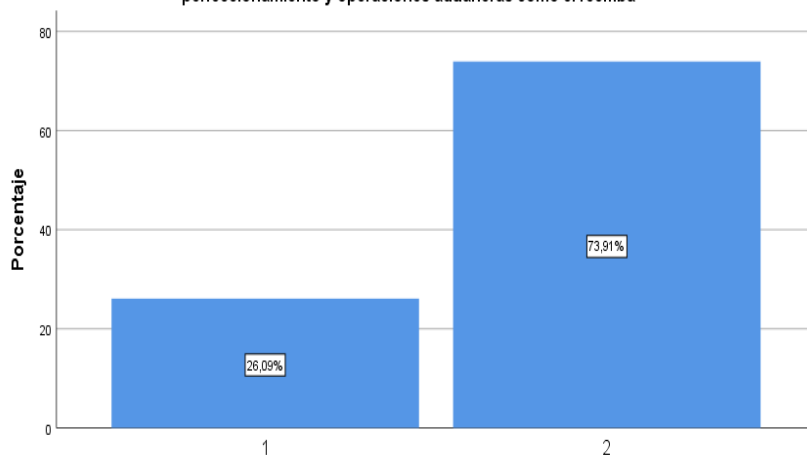
Tabla 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	12	26,1	26,1	26,1
	2	34	73,9	73,9	100,0

Total	46	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente SPSS 22, elaboración propia

16 En la gestión del despacho aduanero, para el movimiento de mercancías y contenedores se tiene actualizado sobre los responsables de cada régimen aduanero (definitivo, temporales, suspensivos, de perfeccionamiento y operaciones aduaneras como el reemba



16 En la gestión del despacho aduanero, para el movimiento de mercancías y contenedores se tiene actualizado sobre los responsables de cada régimen aduanero (definitivo, temporales, suspensivos, de perfeccionamiento y operaciones aduaneras como el reemba

Figura 18.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 73.91% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la gestión del despacho aduanero, para el movimiento de mercancías y contenedores si se tiene actualizado sobre los responsables de cada régimen aduanero (definitivo, temporales, suspensivos, de perfeccionamiento y operaciones aduaneras como el reembarque) y el 26.09% manifestaron lo contrario.

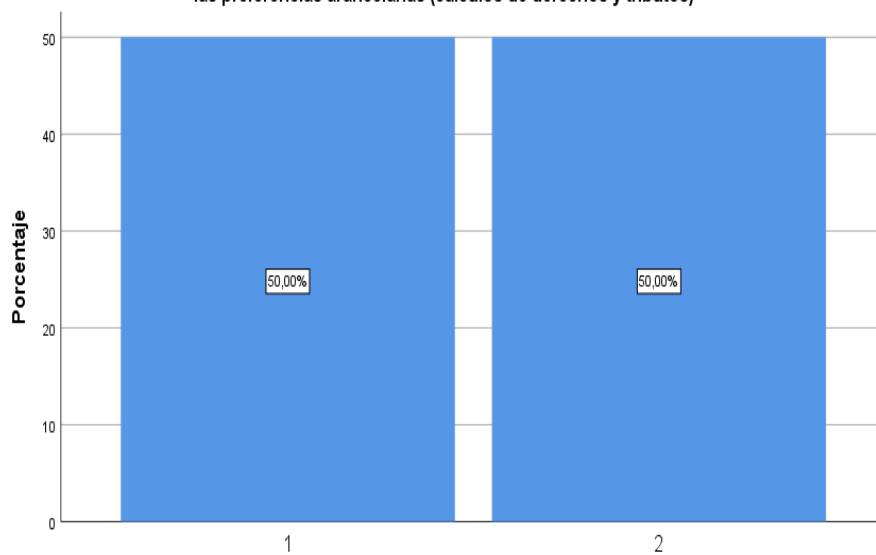
17 En la gestión del despacho aduanero se cuenta con un manual actualizado donde se puede verificar sobre las preferencias arancelarias (cálculos de derechos y tributos)

Tabla 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	23	50,0	50,0	50,0
	2	23	50,0	50,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

17 En la gestión del despacho aduanero se cuenta con un manual actualizado donde se puede verificar sobre las preferencias arancelarias (cálculos de derechos y tributos)



17 En la gestión del despacho aduanero se cuenta con un manual actualizado donde se puede verificar sobre las preferencias arancelarias (cálculos de derechos y tributos)

Figura 19.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 50.00% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la gestión del despacho aduanero si se cuenta con un manual actualizado donde se puede verificar sobre las preferencias arancelarias (cálculos de derechos y tributos) y el 50.00% manifestó negativamente.

18 En la entidad como parte de la gestión del despacho aduanero se tiene establecido y mantiene actualizado un manual de los procesos para liquidaciones de operaciones aduaneras.

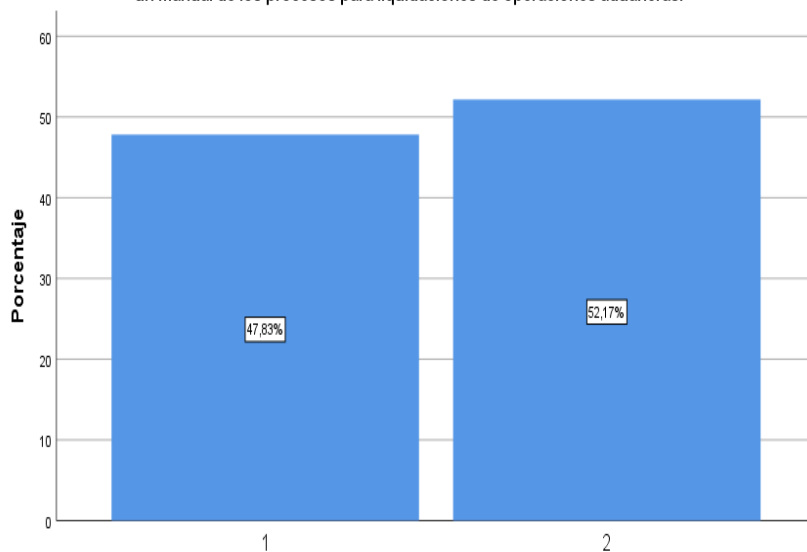
Tabla 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	22	47,8	47,8	47,8
	2	24	52,2	52,2	100,0

Total	46	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente SPSS 22, elaboración propia

18 En la entidad como parte de la gestión del despacho aduanero se tiene establecido y mantiene actualizado un manual de los procesos para liquidaciones de operaciones aduaneras.



18 En la entidad como parte de la gestión del despacho aduanero se tiene establecido y mantiene actualizado un manual de los procesos para liquidaciones de operaciones aduaneras.

Figura 20.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 52.17% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad como parte de la gestión del despacho aduanero si se tiene establecido y mantiene actualizado un manual de los procesos para liquidaciones de operaciones aduaneras y el 47.83% manifestó lo contrario.

19 En la gestión del despacho aduanero se verifica sobre las autoliquidaciones (diferencia de derecho y/o tributos arancelarios, multas incurridas por el cliente o agente de aduana y ajuste del valor de la mercancía).

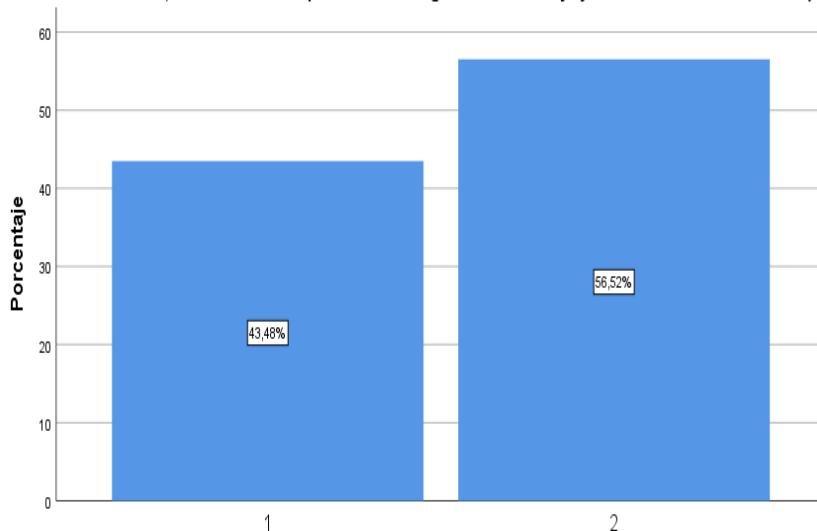
Tabla 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	20	43,5	43,5	43,5
	2	26	56,5	56,5	100,0

Total	46	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente SPSS 22, elaboración propia

19 En la gestión del despacho aduanero se verifica sobre las autoliquidaciones (diferencia de derecho y/o tributos arancelarios, multas incurridas por el cliente o agente de aduana y ajuste del valor de la mercancía).



19 En la gestión del despacho aduanero se verifica sobre las autoliquidaciones (diferencia de derecho y/o tributos arancelarios, multas incurridas por el cliente o agente de aduana y ajuste del valor de la mercancía).

Figura 21.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 56.52% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la gestión del despacho aduanero si se verifica sobre las autoliquidaciones (diferencia de derecho y/o tributos arancelarios, multas incurridas por el cliente o agente de aduana y ajuste del valor de la mercancía) y el 43.48% manifestó lo contrario.

20 La entidad establece y controla los documentos y registros de las actividades de trámite documentario

Tabla 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	23	50,0	50,0	50,0
	2	23	50,0	50,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

20 La entidad establece y controla los documentos y registros de las actividades de trámite documentario

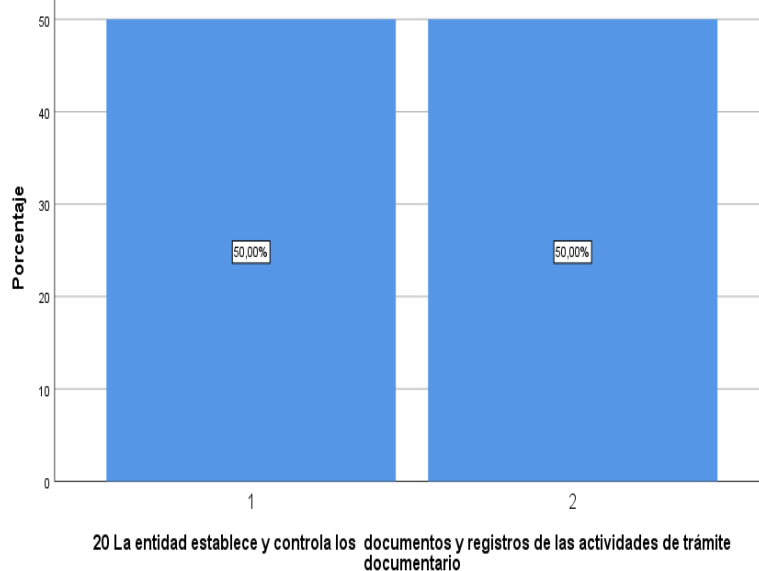


Figura 22.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 50.00% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad se establece y controla los documentos y registros de las actividades de trámite documentario y el 50.00% manifestó lo contrario.

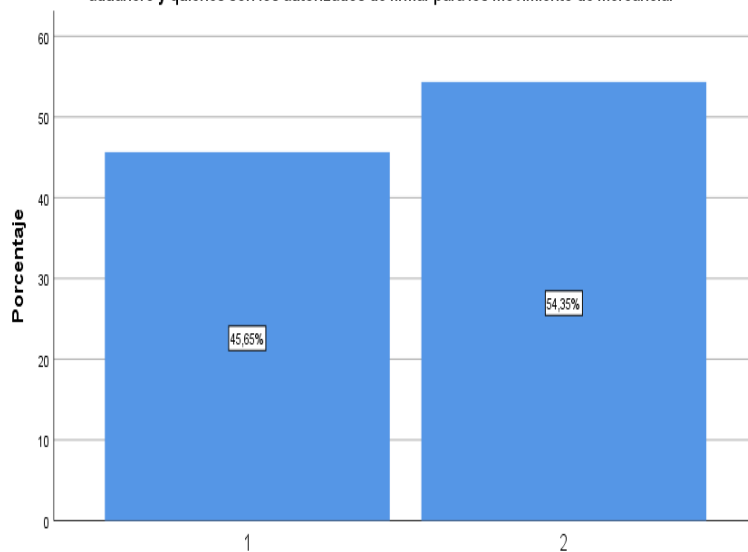
21 La entidad tiene establecido y actualizado un manual de gestión de trámite documentario de cada régimen aduanero y quienes son los autorizados de firmar para los movimiento de mercancía.

Tabla 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	21	45,7	45,7	45,7
	2	25	54,3	54,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

21 La entidad tiene establecido y actualizado un manual de gestión de tramite documentario de cada régimen aduanero y quienes son los autorizados de firmar para los movimiento de mercancía.



21 La entidad tiene establecido y actualizado un manual de gestión de tramite documentario de cada régimen aduanero y quienes son los autorizados de firmar para los movimiento de mercancía.

Figura 23.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 54.35% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad se tiene establecido y actualizado un manual de gestión de tramite documentario de cada régimen aduanero y quienes son los autorizados de firmar para los movimiento de mercancía y el 45.65% manifestó lo contrario.

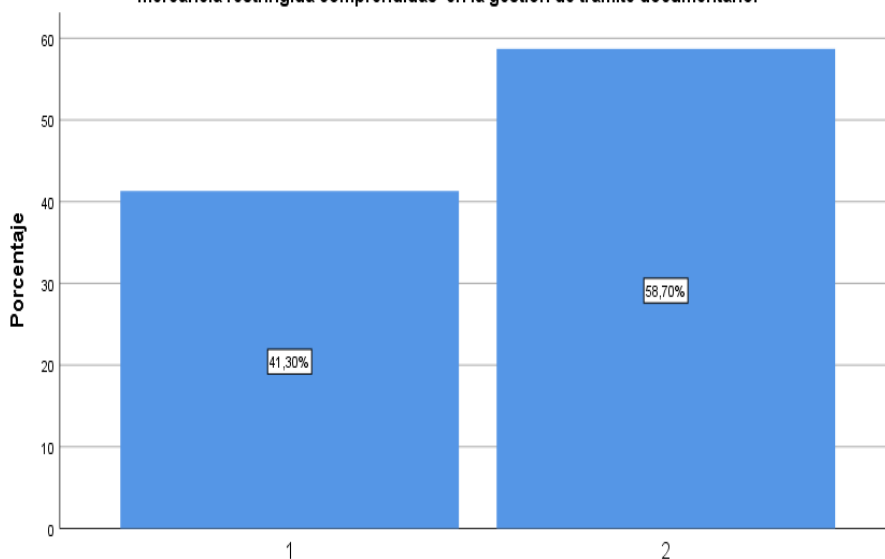
22 Se tiene establecido y actualizado quienes son los autorizados para las verificaciones del despacho de mercancía restringida comprendidas en la gestión de trámite documentario.

Tabla 27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	19	41,3	41,3	41,3
2	27	58,7	58,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente SPSS 22, elaboración propia

22 Se tiene establecido y actualizado quienes son los autorizados para las verificaciones del despacho de mercancía restringida comprendidas en la gestión de trámite documentario.



22 Se tiene establecido y actualizado quienes son los autorizados para las verificaciones del despacho de mercancía restringida comprendidas en la gestión de trámite documentario.

Figura 24.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que si se tiene establecido y actualizado quienes son los autorizados para las verificaciones del despacho de mercancía restringida comprendidas en la gestión de trámite documentario y el 41.30% manifestó lo contrario.

23 En la gestión del trámite documentario se verifica respecto de los prorratesos del seguro, flete y/o cálculo del valor FOB ajustados de acuerdo al documento comercial

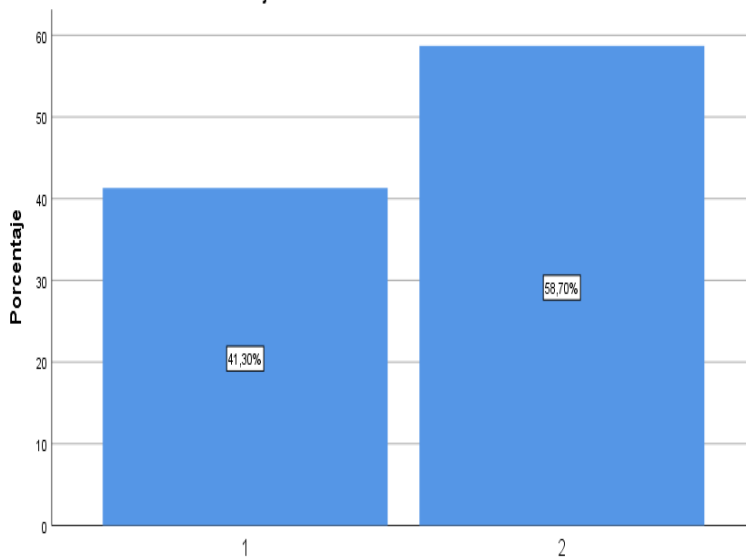
Tabla 28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	19	41,3	41,3	41,3
	2	27	58,7	58,7	100,0

Total	46	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Fuente SPSS 22, elaboración propia

23 En la gestión del trámite documentario se verifica respecto de los prorrateos del seguro, flete y/o cálculo del valor FOB ajustados de acuerdo al documento comercial



23 En la gestión del trámite documentario se verifica respecto de los prorrateos del seguro, flete y/o cálculo del valor FOB ajustados de acuerdo al documento comercial

Figura 25.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la gestión del trámite documentario si se verifica respecto de los prorrateos del seguro, flete y/o cálculo del valor FOB ajustados de acuerdo al documento comercial y el 41.30% manifestó lo contrario.

24 En la gestión del trámite documentario se realizan comprobaciones respecto al pago del levante, garantía paralela, retiro y/o embarque.

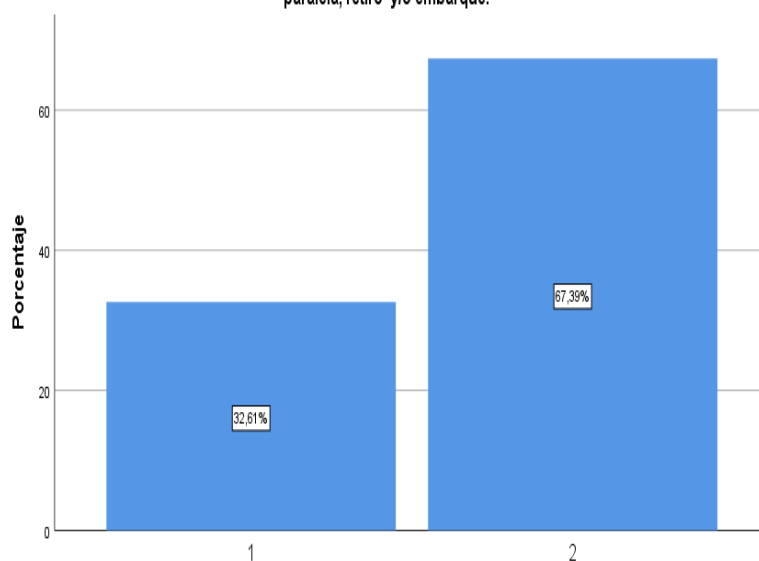
Tabla 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	15	32,6	32,6	32,6
	2	31	67,4	67,4	100,0

Total	46	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente SPSS 22, elaboración propia

24 En la gestión del trámite documentario se realizan comprobaciones respecto al pago del levante, garantía paralela, retiro y/o embarque.



24 En la gestión del trámite documentario se realizan comprobaciones respecto al pago del levante, garantía paralela, retiro y/o embarque.

Figura 26.

Interpretación: El gráfico de barras muestra que el 67.39% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que se realiza la gestión del trámite documentario se realizan comprobaciones respecto al pago del levante, garantía paralela, retiro y/o embarque y el 32.61% manifestó lo contrario.

Resumen de procesamiento de casos

Tabla 30

		N	%
Casos	Válido	46	100,0
	Excluido ^a	0	,0

Total	46	100,0
-------	----	-------

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

Tabla 31

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa	de	N	de
Cronbach		elementos	
,956		24	

Prueba de hipótesis.

Hipótesis general.

La mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima.

Tabla N° 32: Prueba de Rho de Spearman - hipótesis general

		Gestión de calidad	Competitividad
Gestión de calidad	Rho de Spearman	1	,497*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	46	46
Competitividad	Rho de Spearman	,497*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	46	46

Fuente SPSS 22, elaboración propia

Ho:La mejora de los procesos de gestión de calidad no tiene relación con la competitividad de las agencias de aduanas de Lima.

Ha:La mejora de los procesos de gestión de calidad tiene relación con la competitividad de las agencias de aduanas de Lima.

Significación: 5%

Decisión: De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman que se aprecia en la Tabla N° 32, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto las variables de estudio tienen una correlación de 0.497 el coeficiente presenta una correlación moderada de las variables en estudio.

Hipótesis Específicas.

Hipótesis Específica 1.

La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima.

Tabla N° 33: Prueba de Rho de Spearman–hipótesis específica 1

		Gestión de calidad	Gestión de almacenes
Gestión de calidad	Rho de Spearman	1	,534
	Sig. (bilateral)		,849
	N	46	46
Gestión de almacenes	Rho de Spearman	,534	1
	Sig. (bilateral)	,849	
	N	46	46

Fuente SPSS 22, elaboración propia

Ho: La gestión de calidad no tiene relación con la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima.

Ha: La gestión de calidad tiene relación con la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima.

Significación: 5%

Decisión: De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman que se aprecia en la Tabla N° 33, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto las variables de estudio tienen una correlación de 0.534 el coeficiente presenta una correlación moderada de las dimensiones gestión de calidad y gestión de almacenes.

Hipótesis Específica 2.

La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte de las agencias de aduanas de Lima

Tabla N° 34: Prueba de Rho de Spearman–hipótesis específica 2

Correlaciones

		Gestión de Calidad	Gestión de transporte
Gestión de calidad	Rho de Spearman	1	,412
	Sig. (bilateral)		,437
	N	46	46
Gestión de transporte	Rho de Spearman	,412	1
	Sig. (bilateral)	,437	
	N	46	46

Fuente SPSS 22, elaboración propia

Ho: La gestión de calidad no tiene relación con la gestión de transporte de las agencias de aduanas de Lima.

Ha: La gestión de calidad tiene relación con la gestión de transporte de las agencias de aduanas de Lima.

Significación: 5%

Decisión: De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman que se aprecia en la Tabla N° 34, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto las variables de estudio tienen una correlación de 0.412 el coeficiente presenta una correlación moderada de las dimensiones gestión de calidad y la gestión de transporte.

Hipótesis Específica 3.

La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima

Tabla N° 35: Prueba de Rho de Spearman- hipótesis específica 3

Correlaciones

		Gestión de Calidad	Gestión de despacho
Gestión de calidad	Rho de Spearman	1	,668
	Sig. (bilateral)		,574
	N	46	46
Gestión de despacho	Rho de Spearman	,668	1
	Sig. (bilateral)	,574	
	N	46	46

Fuente SPSS 22, elaboración propia

Ho:La gestión de calidad no tiene relación con el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima.

Ha:La gestión de calidad tiene relación con el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima.

Significación: 5%

Decisión:De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman que se aprecia en la Tabla N° 35, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto las variables de estudio tienen una correlación de 0.668 el coeficiente presenta una correlación moderada de las dimensiones gestión de calidad y la gestión de despacho.

Hipótesis Específica 4.

La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima.

Test de Chi Cuadrado.

Tabla N° 36: Prueba de Rho de Spearman- hipótesis específica 4

Correlaciones

		Gestión de Calidad	Gestión tramite documentario
Gestión de calidad	Rho de Spearman	1	,705
	Sig. (bilateral)		,637
	N	46	46
Gestión de tramite documentario	Rho de Spearman	,705	1
	Sig. (bilateral)	,637	
	N	46	46

Fuente SPSS 22, elaboración propia

Ho:La gestión de calidad no tiene relación con el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima.

Ha:La gestión de calidad tiene relación con el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima.

Significación: 5%

Decisión:De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman que se aprecia en la Tabla N° 36, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto las variables de estudio tienen una correlación de 0.705 el coeficiente presenta una correlación moderada de las dimensiones gestión de calidad y la gestión de tramite documentario.

Discusión

- 1) El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar como la mejora de los procesos de gestión de la calidad permite una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima; lo cual fue validado mediante el instrumento a través de un juicio de expertos con un coeficiente de 0.95 (95%). Asimismo la

confiabilidad del instrumento, se realizó utilizando la técnica de Alfa de Cronbach con un valor de 0.956, el cual nos da una alta confiabilidad para ambas variables. Por lo tanto de los resultados que se han obtenido en el trabajo de investigación se deduce lo siguiente:

En la pregunta 1: “¿**La entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad?**”; el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, están de acuerdo que la entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad, y el 41.30% manifestó lo opuesto.

Conforme con los resultados obtenidos en la hipótesis general planteada: La mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima. El resultado confirma que efectuando la prueba de Rho de Spearman de 0.497 y con un nivel de confiabilidad del 95.0% y da como conclusión que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados confirman que de acuerdo a lo sustentado por Bribiescas y Romero (2014), en su investigación “Gestión de certificación de Calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza CD. Juárez Chih. México El Paso, Texas, USA”; fue una tesis aplicada, donde llego a una de las conclusiones Las acciones estratégicas que se deben llevar a cabo, están en iniciar un proceso de revisar su Modelo de Negocio, para un mejor rediseño con puntos más robustos que apoyen todas las fuerzas impulsoras a una mayor competitividad y desempeño superior, tales como: el estudiar a fondo los segmentos de sus clientes, a los cuales se les debe crear valor, con mayor diversificación, crear múltiples nuevas plataformas; definir los tipos de relaciones con sus clientes; dar mejores opciones de entrega a través de una buena comunicación, distribución y canales de ventas; tener flujos de ganancias basadas en los resultados de proposiciones de valor ofrecidas a los clientes; considerar los recursos clave que se requieren para lo anterior; detectar las actividades clave con sus indicadores de desempeño; buscar socios para actividades del entorno externo para apoyar actividades claves operativas; siendo la conclusión del autor que la gestión de la calidad influye en la competitividad de una empresa en cualquier

sector; por lo que puedo expresar que la mejora en los procesos en la gestión de calidad influye en una mayor competitividad de una empresa.

- 2) Con los resultados estadísticos mediante el Rho de Spearman de 0.534, se acepta la hipótesis específica 1 del investigador, por lo cual el resultado se encuentra basado en lo sostenido por Guy Laudoeyer (1995) en su libro "La Certificación ISO 9000", en que sostenía la importancia del manual de calidad como una herramienta de trabajo interno de la empresa, en el cual se describe el sistema de calidad; y tiene que ser comprensible porque constituye un documento de referencia para todos los que intervienen en una empresa. En el manual de calidad se describen los procedimientos, instrucciones, estándares, etc., de las prácticas, y reglas utilizadas; y estas últimas tienen que ser difundidas a través de toda la organización, por escrito. Por lo tanto, para tener un sistema de calidad, es necesario que los procedimientos sean redactados por las personas implicadas en cada uno de los procesos, siendo importante que el personal de la organización tiene que entender que los procedimientos no son restricciones sino soluciones adaptadas a problemas resueltos, permitiendo un funcionamiento conveniente en la empresa; por lo que puedo expresar que la gestión de calidad sustentada en un manual de calidad permite mejorar la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima.

- 3) La hipótesis específica 2 "La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte de las agencias de aduanas de Lima"; obtuvo la correlación de Rho de Spearman de 0.412, por lo cual se aceptó la hipótesis del investigador.

Los resultados confirman lo planteado por López (2007) quien sostiene respecto a la gestión de calidad, lo cual implica un sistema y una administración total de la calidad entendiéndose que el sistema de calidad es como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; definiendo el autor que la administración de calidad es el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios tales como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. Ante este concepto de la administración de la calidad permite tener un precedente para la investigación a efectuarse en las agencias de aduanas ubicadas en Lima, que ante un marco de competitividad a nivel local e internacional, la

gestión del transporte es un punto que debe de tener mayor planificación y control, por lo que puedo expresar que la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte terrestre de las agencias de aduanas, mediante la coordinación oportuna de sus actividades, con un control sistemático y con el uso de tecnología la gestión del transporte terrestre aduanero será eficaz y eficiente.

4) La hipótesis específica 3 “La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima” quedo confirmada por la correlación de Rho de Spearmande,668.

Los resultados confirman lo planteado por Galicia C. (2013) en su tesis “La importancia del despacho aduanero en el Comercio exterior de México”; en uno de los puntos de la investigación la autora describe sobre los procesos administrativos en el despacho aduanero y su aplicación en los distintos regímenes aduaneros También comprende el proceso de los depósitos, el abandono de mercancías y el reconocimiento de las mismas. Como conclusiones la autora señala la importancia del despacho aduanero a su vez de la fiscalización en la recaudación, los alcances del cierre de contratos de manera virtual; pero esto está aunado a la situación de trámites que no permitían un mayor dinamismo de las operaciones aduaneras, por lo tanto puedo expresar que la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despacho en una agencia aduanera, porque permite garantizar la atención oportuna, con el menor costo y satisfacer al cliente.

5) La hipótesis específica 4 “La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Rho de Spearmande 705.

Los resultados confirman lo planteado por la norma ISO 9001:2015 “**Procedimientos obligatorios del sistema**”; no distingue entre instrucciones de trabajo y procedimientos, sino que se documentarán los procedimientos, por lo tanto la cantidad de información que pueden contener estos procedimientos dependerá de su propósito, la complejidad del trabajo, los métodos que se utilizan y las habilidades y capacitación del personal involucrado en las tareas que cubre el procedimiento, siendo un procedimiento el control de documentos; por lo tanto puedo expresar que la gestión de calidad permite mejorar la gestión del trámite

documentario en las agencias de aduanas debido a que los procesos hoy en día son sistematizados y controlados para una eficiencia en las operaciones de despacho de mercancía mediante el control documentario.

- **Conclusiones.**

1.- Se determinó que la mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mejor competitividad de las agencias de aduanas de Lima,

contemplado en la hipótesis general, siendo la validez estadística $p = 0.019 < 0.05$.

2.- La mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima, esta afirmación fue sostenida por los resultados obtenidos en la pregunta 1 referida que si la empresa tenía establecido y mantenía actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad. Al aplicar a la muestra en estudio el 58.70% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron afirmativamente que en su empresa contaban con el respectivo Manual de Calidad.

3.- La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima, esta afirmación fue sostenida por los resultados obtenidos de la pregunta 6 referido que si la empresa tiene establecido políticas y objetivos de calidad para el servicio de la gestión de almacenes, por lo cual de la muestra manifestaron afirmativamente que el 56.52% que en su empresa contaban con políticas y objetivos de calidad para la gestión de almacenes.

4.- La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte terrestre de las agencias de aduanas de Lima, quedando sostenido que la dimensión en estudio es parte de la variable gestión de calidad, Esto respalda los resultados obtenidos en la pregunta 11 referido que si la Dirección de la empresa lleva a cabo revisiones al sistema de calidad por la gestión de transporte terrestres, por lo que en la muestra el 47.83% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que si se efectuaba estas revisiones al sistema de calidad por medio de la gestión del transporte terrestre.

5.- La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima, esta afirmación fue sostenida por los resultados obtenidos en la pregunta 2 referido a la medición de la satisfacción del personal considerando el clima laboral, los resultados de la muestra se pudo obtener que

el 56.52% de los encuestados afirmaban que se realizaba la medición del clima laboral.

6.- La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima, esto se respalda con los resultados obtenidos en la pregunta 21 referido que si la empresa tiene establecido y actualizado un manual de gestión de trámite documentario de cada régimen aduanero y quienes son los autorizados de firmar para los movimiento de mercancía. Los resultados de la muestra determinó que el 54.35% de los gerentes encuestados de las empresas en estudio, manifestaron que en la entidad se tiene establecido y actualizado un manual de gestión de trámite documentario de cada régimen aduanero y quienes son los autorizados de firmar para los movimiento de mercancía.

- **Recomendaciones.**

Se plantearon las siguientes recomendaciones:

- 1.- Efectuar la medición de la satisfacción de los clientes de las agencias de aduanas con la finalidad de obtener información sobre la calidad tanto en el almacenamiento, transporte terrestre, despacho y trámite documentario para fortalecer la gestión de calidad.
- 2.- Informar al personal en general de la implementación y actualización del manual de calidad, que permitirá definir las funciones específicas de cada puesto y establecer los objetivos jerárquicos a corto y largo plazo conforme a las políticas de la empresa; debiendo quedar fundamentado en una hoja de registro para su posterior análisis, describiéndose las actividades de cada trabajador y así garantizar la gestión de calidad para poder ser competitivas.
- 3.- Establecer en el manual de procesos en el rubro de gestión de almacenes el detalle de los procedimientos a seguir como: recibo y descarga; movimiento y almacenamiento; recogida (order picking); carga; mantenimiento, sanidad y seguridad; control de vehículos (recibo y despacho); y manejo de retornos; lo cual permitirá la revisión de las políticas y objetivos de calidad para la gestión de almacenes de las agencias de aduanas.
- 4.- Detallar en el manual de procesos en el rubro de gestión del transporte terrestre en las agencias de aduanas flujograma y procedimientos como: análisis de los flujos de mercancía; definición de concursos (para estandarizar y ponderar transportistas); selección de transportistas (implantación de herramientas para facilitar la simulación online en función de destino y cantidad); y provisión y cuadro de factura para los gastos incurridos y traspasarlos al cliente; lo que permitirá controlar la gestión del transporte terrestre y mejorar la calidad del mismo.
- 5.- Desarrollar el análisis de la gestión de calidad en periodos mensuales o trimestrales aplicando indicadores del balance score card, con el fin de obtener indicadores de medición como por ejemplo: costos de importación o exportación de

determinados productos respecto de los gastos que permiten su despacho en nuestro territorio.

6.- Para mejorar la gestión de calidad en el trámite documentario de las agencias aduaneras; en el manual de procesos respecto al trámite documentario debe señalar mediante un flujograma y describir los procedimientos sobre los errores que se dan en el teledespacho y que soluciones debe efectuar el personal en esta área; considerando que el envío de documentación electrónica a SUNAT mediante el teledespacho (como DUA y otros formatos) surte rechazo ante una mala codificación, por lo tanto la capacitación al personal que se incorpora debe contemplar situaciones que afrontara en su labor debido al dinamismo de las operaciones de comercio exterior.

Referencias bibliográficas

Abdel y Romo (2004), "Sobre el concepto de competitividad"

El modelo de Naciones Unidas - CEPAL (2001), "Elementos de Competitividad Sistémica de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del Istmo Centroamericano"

Andrade (2005), "Metodología de la investigación Científica", 9 edición, editorial Sao Paulo: Atlas.

Benzaquen de las Casas (2013), "Calidad en las empresas latinoamericanas: el caso peruano".

Benzaquen y Convers (2015), "El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia".

Bribiescas y Romero (2014), "Gestión de certificación de Calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza CD. Juárez Chih. México El Paso, Texas, USA".

Cabrera, López y Ramírez (2011), "La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio".

Cancelo y Vásquez (1996), "Estudio de la competitividad de la industria a través de la productividad"

Chang W. (2015) "Ecuador perspectivas sobre el gran salto en competitividad".

Clemente, Gonzáles y Sanso - Navarro (2013), "La formación en la empresa como factor de competitividad en tiempo de crisis".

Corral (2009), "Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos"

Deming, W. (1986) "Salir de la Crisis", Buenos Aires, editorial Susamericana.

Evans (2008), Administración y control de calidad, 7ª. Edición; México, CengageLearning editores S.A.

Flores Varela (2007), "El Certificado de Calidad ISO 9001: 2000 Que es y cómo se consigue".

Fuster, Martínez y Pardo (2008), "Las estrategias de competitividad de la industria del calzado ante la globalización".

Giménez G. (2008) "Modelo de Gestión de Calidad en Proyectos de investigación y Desarrollo en el ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional acorde a la norma internacional ISO 10006: 2003".

Gómez (2001), "Análisis competitivo de las pequeñas y medianas empresas panificadoras del Distrito Federal en su entorno Agroindustrial: Trigo-Harina-Panificación"

GuyLaudoyer (1995) en su libro "La Certificación ISO 9000", México, ed. Panorama editorial.

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) (2014), Informe Anual 2014. Factores que afecta a la competitividad

Kerlinger y Lee (2002), "Investigación del Comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales", 4ta ed., México: Mc Graw Hill.

López y Serrano (2004), "El impacto de la implantación de un sistema de gestión medio ambiental en la estructura organizativa de la empresa una aproximación desde ISO 14001"

Montoya y Castellanos (2010), "Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos".

Norma ISO 9001:2015

OCDE (1996), Institute Industrial Competitiveness: Benchmarking Business Environments In The Global Economy.

Oria (2003), "La calidad de la educación".

Padilla (2006) en su artículo "Instrumento de medición de la Competitividad".

Porter (1991), "Ventaja Competitiva de las Naciones", Ed. Vergara, Buenos Aires.

Ramírez (2016) en su libro "Productividad en el Perú", ed. Universidad del Pacífico.

Saavedra (2012), “Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana”

Sach y Vial (2002) “Competitividad y crecimiento económico en los países andinos y en América Latina”.

Sellers y Nicolau (2001), “La Calidad y su impacto sobre la rentabilidad y volatilidad”..

Segura y Gil (2001) “La certificación de calidad como estrategia para facilitar la transparencia de tecnología entre Universidad – empresa”.

Solleiro y Castañón (2012), “Competitividad, Innovación y transferencia de tecnología en México”.

Suárez (2005), “La inserción de la pequeña y mediana empresa en el comercio exterior mexicano: Un modelo de competitividad sistémica”.

Vallecillo (1997), “On the addition of properties ECOOP Workshops 1997”

ANEXOS

- **ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

TITULO DE INVESTIGACION: MEJORA DE PROCESO DE GESTION DE CALIDAD PARA TENER UNA MAYOR COMPETITIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE ADUANAS DE LIMA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS	ACTIVIDADES
<p>Problema general ¿Cómo mejorar los procesos de gestión de calidad para tener una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima,?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo la mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima,</p>	<p>Hipótesis general La mejora de los procesos de gestión de calidad permite tener una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima,</p>	<p>Variable independiente Gestión de Calidad</p>	<p>Capacitación Política Procesos Sistemas Desarrollo</p>	<p>El diseño de la investigación es cuasi experimental y transaccional,</p>	<p>*Encuesta *Entrevista a profundidad</p>	<p>*autorización de las agencias de aduanas *Ejecución de la entrevista a expertos</p>
<p>Problemas específicos ¿De qué manera la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar si la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima,</p>	<p>Hipótesis específicas La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de almacenes de las agencias de aduanas de Lima.</p>	<p>Variable dependiente Competitividad</p>	<p>*Régimen de despacho Aduanero *Formatos aduaneros *Liquidación de operaciones *Despacho de Mercancía *Movimiento de contenedores *Aranceles</p>	<p>El método de investigación fue cuantitativo</p> <p>Marco teórico Gestión de Calidad Competitividad * Comercio exterior</p>	<p>*Encuesta *Entrevista a profundidad</p>	<p>*validación del cuestionario *Recojo de datos *Interpretación de la información</p>
<p>¿De qué manera la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte de las agencias de aduanas de Lima?</p>	<p>Determinar si la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte de las agencias de aduanas de Lima,</p>	<p>La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de transporte de las agencias de aduanas de Lima.</p>					
<p>¿De qué manera la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima?</p>	<p>Determinar si la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima,</p>	<p>La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de despacho de las agencias de aduanas de Lima.</p>					
<p>¿De qué manera la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima?</p>	<p>Determinar si la gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima,</p>	<p>La gestión de calidad mejora el proceso de la gestión de trámite documentario de las agencias de aduanas de Lima.</p>					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Estadísticos descriptivos.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
1 La entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad	46	1	2	1,59	,498
2 Se mide la satisfacción del personal teniendo en cuenta el clima laboral	46	1	2	1,43	,501
3 La entidad con los procesos orientados a los clientes obteniendo mide su grado de satisfacción utilizando indicadores como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.	46	1	2	1,41	,498
4 Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora	46	1	2	1,61	,493
5 La entidad tiene se tiene establecido y actualizado respecto a las autorizaciones de movimiento de contenedores como parte de la gestión de almacén aduanero.	46	1	2	1,54	,504
6 La entidad tiene establecida la política y objetivos de calidad para el servicio de gestión de almacenes	46	1	2	1,57	,501
7 Se tiene establecido y actualizado las autorizaciones del movimiento de mercancía de acuerdo al régimen aduanero como parte de la gestión del almacén aduanero.	46	1	2	1,74	,444
8 La entidad optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan las pérdidas en la gestión de almacén.	46	1	2	1,41	,498
9 Se revisa la capacidad del almacén de acuerdo con los requisitos del servicio aduanero antes de adquirir un compromiso con el cliente.	46	1	2	1,70	,465
10 Ante un incremento de operaciones de exportación se cuenta con la debida capacidad de contenedores como parte de la gestión de transporte aduanero.	46	1	2	1,41	,498
11 La dirección de la empresa lleva a cabo revisiones al sistema de calidad por la gestión del transporte	46	1	2	1,48	,505
12 En la gestión del transporte aduanero en la empresa se les comunica al personal quienes son los autorizados para cada régimen aduanero el movimiento de mercancía.	46	1	2	1,59	,498
13 La entidad gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores para el servicio de transporte	46	1	2	1,54	,504
14 En la empresa para un adecuado servicio de transporte aduanero se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular	46	1	2	1,48	,505
15 La entidad tiene establecido y actualizado un file de despacho aduanero en que integre los formatos aduaneros.	46	1	2	1,43	,501
16 En la gestión del despacho aduanero, para el movimiento de mercancías y contenedores se tiene actualizado sobre los responsables de cada régimen aduanero (definitivo, temporales, suspensivos, de perfeccionamiento y operaciones aduaneras como el reemba	46	1	2	1,74	,444
17 En la gestión del despacho aduanero se cuenta con un manual actualizado donde se puede verificar sobre las preferencias arancelarias (cálculos de derechos y tributos)	46	1	2	1,50	,506
18 En la entidad como parte de la gestión del despacho aduanero se tiene establecido y mantiene actualizado un manual de los procesos para liquidaciones de operaciones aduaneras.	46	1	2	1,52	,505
19 En la gestión del despacho aduanero se verifica sobre las autoliquidaciones (diferencia de derecho y/o tributos arancelarios, multas incurridas por el cliente o agente de aduana y ajuste del valor de la mercancía).	46	1	2	1,57	,501
20 La entidad establece y controla los documentos y registros de las actividades de trámite documentario	46	1	2	1,50	,506
21 La entidad tiene establecido y actualizado un manual de gestión de tramite documentario de cada régimen aduanero y quienes son los autorizados de firmar para los movimiento de mercancía.	46	1	2	1,54	,504
22 Se tiene establecido y actualizado quienes son los autorizados para las verificaciones del despacho de mercancía restringida comprendidas en la gestión de trámite documentario.	46	1	2	1,59	,498
23 En la gestión del trámite documentario se verifica respecto de los prorrates del seguro, flete y/o cálculo del valor FOB ajustados de acuerdo al documento comercial	46	1	2	1,59	,498
24 En la gestión del trámite documentario se realizan comprobaciones respecto al pago del levante, garantía paralela, retiro y/o embarque.	46	1	2	1,67	,474
N válido (por lista)	46				

▪ **ANEXO N°3: MODELO DE ENCUESTA**

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Instrucciones: Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca del trabajo de investigación titulado **“MEJORA DEL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD PARA TENER UNA MAYOR COMPETITIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE ADUANAS DE LIMA”**.

- Por favor no escribir su nombre, es anónimo y confidencial.
- Responda las alternativas de respuesta según corresponda.
- Marque con una X la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Gestión de calidad y competitividad

1 La entidad tiene establecido y mantiene actualizado un manual de Calidad del servicio para las actividades de comercio exterior en un clima de competitividad

Si
No

2 Se mide la satisfacción del personal teniendo en cuenta el clima laboral

Si
No

3 La entidad con los procesos orientados a los clientes obteniendomide su grado de satisfacción utilizando indicadores como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.

Si
No

4 Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora

Si
No

Gestión de calidad y gestión de almacenes

5 La entidad tiene se tiene establecido y actualizado respecto a las autorizaciones de movimiento de contenedores como parte de la gestión de almacén aduanero.

Si
No

6 La entidad tiene establecida la política y objetivos de calidad para el servicio de gestión de almacenes

Si
No

7 Se tiene establecido y actualizado las autorizaciones del movimiento de mercancía de acuerdo al régimen aduanero como parte de la gestión del almacén aduanero.

Si
No

8 La entidad optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan las pérdidas en la gestión de almacén.

Si
No

9 Se revisa la capacidad del almacén de acuerdo con los requisitos del servicio aduanero antes de adquirir un compromiso con el cliente.

Si
No

Gestión de calidad y gestión de transporte

10 Ante un incremento de operaciones de exportación se cuenta con la debida capacidad de contenedores como parte de la gestión de transporte aduanero.

Si
No

11 La dirección de la empresa lleva a cabo revisiones al sistema de calidad por la gestión del transporte

Si
No

12 En la gestión del transporte aduanero en la empresa se les comunica al personal quienes son los autorizados para cada régimen aduanero el movimiento de mercancía.

Si
No

13 La entidad gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores para el servicio de transporte

Si
No

14 En la empresa para un adecuado servicio de transporte aduanero se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular

Si
No

Gestión de calidad y gestión de despacho

15 La entidad tiene establecido y actualizado un file de despacho aduanero en que integre los formatos aduaneros.

Si
No

16 En la gestión del despacho aduanero, para el movimiento de mercancías y contenedores se tiene actualizado sobre los responsables de cada régimen aduanero (definitivo, temporales, suspensivos, de perfeccionamiento y operaciones aduaneras como el reembarque).

Si
No

17 En la gestión del despacho aduanero se cuenta con un manual actualizado donde se puede verificar sobre las preferencias arancelarias (cálculos de derechos y tributos) .

Si
No

18 En la entidad como parte de la gestión del despacho aduanero se tiene establecido y mantiene actualizado un manual de los procesos para liquidaciones de operaciones aduaneras.

Si
No

19 En la gestión del despacho aduanero se verifica sobre las autoliquidaciones (diferencia de derecho y/o tributos arancelarios, multas incurridas por el cliente o agente de aduana y ajuste del valor de la mercancía).

Si
No

Gestión de calidad y gestión de trámite documentario

20 La entidad establece y controla los documentos y registros de las actividades de trámite documentario

Si
No

21 La entidad tiene establecido y actualizado un manual de gestión de trámite documentario de cada régimen aduanero y quienes son los autorizados de firmar para los movimiento de mercancía.

Si
No

22 Se tiene establecido y actualizado quienes son los autorizados para las verificaciones del despacho de mercancía restringida comprendidas en la gestión de trámite documentario.

Si
No

23 En la gestión del trámite documentario se verifica respecto de los prorrateos del seguro, flete y/o cálculo del valor FOB ajustados de acuerdo al documento comercial.

Si
No

24 En la gestión del trámite documentario se realizan comprobaciones respecto al pago del levante, garantía paralela, retiro y/o embarque.

Si
No

▪ **ANEXO N°4:MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“MEJORA DEL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD PARA TENER UNA MAYOR COMPETITIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE ADUANAS DE LIMA”

OBJETIVO: Determinar como la mejora de los procesos de gestión de la calidad permite una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima.

DIRIGIDO A: 2 Gerentes de 23 empresas agencias de aduanas de Lima.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: **Quispe Campos, Tito Edinson**

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: **Magister en Administración**

VALORACION:

X

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

(La valoración va a criterio del investigador, esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

**“MEJORA DEL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD PARA TENER UNA MAYOR
COMPETITIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE ADUANAS DE LIMA”**

OBJETIVO: Determinar como la mejora de los procesos de gestión de la calidad permite una mayor competitividad de las agencias de aduanas de Lima.

DIRIGIDO A: 2 Gerentes de 23 empresas agencias de aduanas de Lima.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: **Montenegro Canario, Santiago Salvador**

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: **Licenciado en estadística y Magister en Economía**

VALORACION:

X

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

(La valoración va a criterio del investigador, esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR