

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



**Gestión Documentaria Aduanera y Satisfacción del Cliente en la empresa
DOGANA S.A.-2024: Un enfoque en los regímenes de importación y
exportación definitiva**

TESIS

Presentada por:

Odar Salinas Teresa de Jesús

Navarro Mechan, Luis Anthony

Para obtener el título profesional de

Licenciado (a) en comercio y negocios internacionales

ASESORA

Dra. Angela Yanina Castro Espinoza

orcid.org/0000-0002-0287-6060

Lambayeque, 2025

Gestión Documentaria Aduanera y Satisfacción del Cliente en la empresa DOGANA S.A.-2024: Un enfoque en los regímenes de importación y exportación definitiva

Decreto de sustentación No 1940-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM

De fecha, Lambayeque, 3 de diciembre de 2025

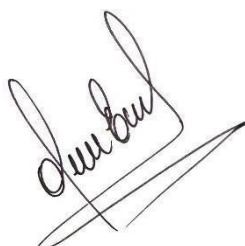
Personal investigador:



Odar Salinas Teresa de Jesús
Bachiller



Navarro Mehan, Luis Anthony
Bachiller

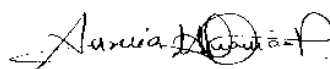


Dra. Angela Yanina Castro Espinoza
Asesora

Aprobado por el jurado:



Dr. José Máximo Gómez Navarro
Presidente



Dra. Aurelia Del Rosario Huamán Paredes
Secretaria



Mg. Ana María Núñez Castillo
Vocal

ACTA DE SUSTENTACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
LAMBAYEQUE



00042



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS DMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 16:00 horas del día 11 de Diciembre del 2025, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del jurado nombrado con Resolución N° 0721-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 2 de abril de 2025, conformado por:

DR. JOSE MAXIMO GOMEZ NAVARRO	Presidente
DRA. AURELIA DEL ROSARIO HUAMAN PAREDES	Secretario
M. Sc. ANA MARIA NUÑEZ CASTILLO	Vocal
DRA. ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de los tesisistas ODAR SALINAS TERESA DE JESÚS y NAVARRO MECHAN LUIS ANTHONY; quienes desean obtener su título profesional de LICENCIADO(A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, con la tesis titulada "GESTIÓN DOCUMENTARIA ADUANERA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DOGANA SA 2024: UN ENFOQUE EN LOS REGÍMENES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DEFINITIVA"; El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N°1940-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 3 de diciembre de 2025 que autoriza la Sustentación presencial del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la sustentación otorgándole 20 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/los sustentantes en forma satisfactoria.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.


Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis.

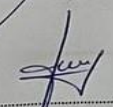
Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones al tesisista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a). El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesisista o los tesisistas: ODAR SALINAS TERESA DE JESÚS y NAVARRO MECHAN LUIS ANTHONY; han obtenido 18 puntos equivalentes a Muy Buena quedando expedito para obtener el título profesional de LICENCIADO(A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 17:10 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros de jurado y asesor.

ESCALA: 20=Excelente; 19-18=Muy Bueno; 16-17= Bueno; 14-15 regular, menos de 14= Desaprobado.


DR. JOSE MAXIMO GOMEZ NAVARRO
PRESIDENTE


DRA. AURELIA DEL ROSARIO HUAMAN PAREDES
SECRETARIO


M. Sc. ANA MARIA NUÑEZ CASTILLO
VOCAL


DRA. ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA
ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN

Yo, Dra. Angela Yanina Castro Espinoza, usuaria revisora de tesis

Trabajo de suficiencia profesional

y/o Trabajo académico

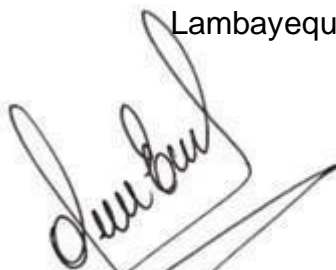
Titulado Gestión Documentaria Aduanera y Satisfacción del Cliente en la empresa DOGANA S.A.-2024: Un enfoque en los regímenes de importación y exportación definitiva.

Cuyos autores son: Odar Salinas Teresa de Jesús con DNI 75313415 y Navarro Mehan, Luis Anthony con DNI 47223092 declaro que la evaluación por el programa informático ha arrojado un porcentaje de similitud 13% verificables en el resumen del reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

La suscrita analizo el reporte y concluyo que cada una de las coincidencias dentro del porcentaje de similitud no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos,

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 25 de octubre de 2025



Dra. Castro Espinoza Angela Yanina
DNI 41594984

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

13% INDICE DE SIMILITUD	13% FUENTES DE INTERNET	6% PUBLICACIONES	5% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Nunez Herrera, Ibeth. "Análisis crítico de las resoluciones del tribunal fiscal en las controversias por solicitudes de restitución arancelaria-drawback con indicios de sobrevaloración de mercancía", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Perú), 2020 Publicación	<1%

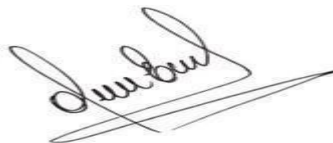

Dra. Castro Espinoza Angela Yanina
DNI 41594984
Asesora

10	Fuente de Internet	<1 %
11	icj.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad EAN Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.uta.cl Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.munizlaw.com.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.diariodelexportador.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	vdocuments.mx Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	fdocuments.ec Fuente de Internet	<1 %



Dra. Castro Espinoza Angela Yanina
DNI 41594984
Asesora

25	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.datosabiertos.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
29	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
30	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
31	Feldmuth Garcia, Nathalie Gianina Hablutzel Lino, Andrea Isabel Vasquez Villalobos, Luis Ernesto. "Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
32	Laila Dayanara Rivera-Panimboza, Washington Marcelo Gallardo-Medina, Glenda Maricela Ramon- Poma. "Gestión efectiva en oficinas de ingeniería civil: estudio de caso en LR Ingeniería", Runas. Journal of Education and Culture, 2025 Publicación	<1 %



Dra. Castro Espinoza Angela Yanina
DNI 41594984
Asesora

33	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
34	peru.feeder.wv7.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



Dra. Castro Espinoza Angela Yanina
 DNI 41594984
 Asesora



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: TERESA ODAR SALINAS
Título del ejercicio: INFORME FINAL ASESORIAS FACEAC
Título de la entrega: TESIS
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_TERESA_LUIS.docx
Tamaño del archivo: 181.38K
Total páginas: 41
Total de palabras: 9,572
Total de caracteres: 55,571
Fecha de entrega: 25-oct-2025 11:39p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2792537992



Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dra. Castro Espinoza Angela Yanina
DNI 41594984
Asesora

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD	iv
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
DEDICATORIA	xii
AGRADECIMIENTO.....	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	16
I. DISEÑO TEÓRICO.....	18
1.1. Antecedentes de la investigación	18
1.2. Base Teórica.....	20
1.3. Hipótesis	30
1.4. Variables y operacionalización.....	30
II. DISEÑO METODOLÓGICO	32
2.1. Enfoque.....	32
2.2. Tipo de investigación.....	32
2.3. Nivel de investigación	32
2.4. Población y muestra	32
2.5. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos.....	33
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
3.1. Resultados	35
3.2. Discusión de resultados	41
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
4.1. Conclusiones	43
4.2. Recomendaciones.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	31
Tabla 2. Nivel de la gestión documentaria – aduanera en DOGANA S.A	35
Tabla 3. Nivel de satisfacción del cliente	36
Tabla 4. Resumen del modelo.....	37
Tabla 5. Anova	37
Tabla 6. Coeficientes estandarizados	37
Tabla 7. Regresión lineal	39

DEDICATORIA

A mi abuela, por su amor y fortaleza que me enseñó a tener para alcanzar mis metas.

A mi hermana, por su amor y apoyo incondicional, por haber confiado en mí y motivarme a desarrollarme como profesional.

A todos aquellos que creyeron y apostaron por mí en este camino, cada granito de arena estará siempre en mi corazón.

Odar Salinas Teresa de Jesús

A mis padres, por su amor, comprensión y esfuerzo incondicional, por creer siempre en mí y motivarme a alcanzar mis metas. Este logro es fruto de su sacrificio y ejemplo.

A mis familiares y amigos, por su apoyo constante, sus palabras de aliento y compañía en los momentos más exigentes de este camino.

Navarro Mechan Luis Anthony

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminar nuestros caminos y poner a las personas adecuadas que nos ayudaron en este capítulo tan importante en nuestras vidas.

A nuestros familiares, por brindarnos su apoyo incondicional, emocional y económico.

A nuestra asesora Ángela, por su dedicación, paciencia y orientación durante el desarrollo de esta tesis, cuya guía fue clave para la culminación exitosa de este proyecto.

Con gratitud,

Teresa Odar y Luis Navarro

RESUMEN

El estudio analiza la influencia de la gestión documentaria–aduanera en la satisfacción del cliente en DOGANA S.A. el enfoque adoptado fue cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y correlacional, la población corresponde a 78 clientes entre importadores y exportadores; la muestra estuvo conformada por 42 clientes, los datos se recolectaron mediante un cuestionario tipo Likert que integra ítems de SERVQUAL y tres dimensiones de gestión documentaria las cuales fueron documentación y registro, transparencia y capacitación. El análisis combinó estadísticos descriptivos y regresión lineal. Los resultados muestran niveles altos en la gestión documentaria con un valor de 81% en nivel alto y en la satisfacción del cliente se obtuvo 69% en nivel alto. El modelo de regresión evidenció una relación positiva y significativa entre gestión documentaria y satisfacción con $R=0.957$; $R^2=0.915$; $p=0.000$. La transparencia en los procesos resultó el principal predictor de la satisfacción β de 0.871; p de 0.000; seguida de la documentación y registro con β de 0.212 y p de 0.051, mientras que la capacitación no fue significativa con un β de -0.113 y p de 0.335. Se concluye que la eficiencia normativa, la claridad documental y la trazabilidad del trámite inciden de manera decisiva en la percepción de calidad del servicio, se recomienda fortalecer sistemas de trazabilidad y retroalimentación al cliente, junto con capacitaciones orientadas a competencias relacionales.

Palabras clave: gestión documentaria, aduanas, satisfacción del cliente, SERVQUAL, transparencia, regresión lineal.

ABSTRACT

The study analyzes the influence of customs documentary management on customer satisfaction at DOGANA S.A. A quantitative, non-experimental, cross-sectional design was adopted. The population consisted of importing and exporting 78 clients, and the sample included 42 customers. Data were collected through a Likert-scale questionnaire integrating SERVQUAL items and three dimensions of documentary management: documentation and record-keeping, transparency, and staff training. The analysis combined descriptive statistics and linear regression. Results show high levels of documentary management 81% high and customer satisfaction 69% high. The regression model revealed a positive and significant relationship between documentary management and customer satisfaction ($R=0.957$; $R^2=0.915$; $p=0.000$). Process transparency emerged as the main predictor of satisfaction ($\beta=0.871$; $p=0.000$), followed by documentation and record-keeping ($\beta=0.212$; $p=0.051$), while staff training was not significant ($\beta=-0.113$; $p=0.335$). It is concluded that regulatory efficiency, document clarity, and process traceability decisively influence the perceived quality of service. It is recommended to strengthen traceability systems and customer feedback mechanisms, along with training focused on relational competencies.

Keywords: documentary management, customs, customer satisfaction, SERVQUAL, transparency, linear regression

INTRODUCCIÓN

La gestión aduanera desempeña un papel fundamental en el comercio internacional, garantizando que las mercancías que entran o salen de un país cumplan con las regulaciones establecidas por las autoridades aduaneras. En Perú, la gestión aduanera se rige por procedimientos que incluyen la clasificación arancelaria, la inspección de mercancías, el control de documentos y el cobro de impuestos y aranceles. Los regímenes de importación y exportación definitiva son aquellos en los que las mercancías entran o salen del país de manera permanente, sin posibilidad de devolución o modificación. Esto implica que deben cumplirse todos los requisitos legales y normativos de forma rigurosa. La eficiencia en el manejo de estos regímenes es esencial, ya que influye directamente en la rapidez de los trámites aduaneros, reduciendo tiempos y costos que afectan a los importadores y exportadores. Una gestión eficiente mejora la competitividad de las empresas al permitirles cumplir con las regulaciones sin demoras, lo cual es crucial en un mercado globalizado.

En este contexto, el modelo SERVQUAL se presenta como una herramienta clave para analizar la calidad del servicio en la gestión aduanera. Según Zeng et al. (2009), este modelo permite identificar los factores que influyen en la percepción de los clientes sobre los servicios ofrecidos, proporcionando una base teórica para la mejora continua en las empresas aduaneras. Conocer la satisfacción del cliente es esencial para diseñar estrategias efectivas que permitan a las organizaciones destacarse en un mercado competitivo, y comprender las expectativas y percepciones de los clientes facilita la identificación de competencias clave. Esto resulta en un mejor desempeño organizacional, ya que permite identificar y cerrar las brechas entre las expectativas y la realidad del servicio ofrecido, lo que es crucial para fidelizar y atraer nuevos clientes (Budiana et al., 2023).

Del mismo modo, Ildeş & Göçer (2019) argumentan que aspectos como la infraestructura y la superestructura impactan directamente en la calidad del servicio, generando insatisfacción cuando no se gestionan adecuadamente. Una gestión estratégica centrada en el cliente, junto con la optimización de recursos, es esencial para mejorar la percepción del servicio y atraer y retener clientes.

La empresa DOGANA S.A., se han identificado dificultades recurrentes con respecto a la gestión documentaria aduanera. En el régimen de importación definitiva, se han presentado retrasos en la liberación de carga debido a la congestión documentaria en algunas temporadas del año; generando observaciones por parte de los clientes, quienes ven afectadas sus operaciones comerciales por demoras en la aprobación y entrega de la

carga. Asimismo, se han identificado inconsistencias en la información sobre los días libres de sobreestadía, ocasionado costos adicionales y reprogramaciones en la logística de los importadores.

En el régimen de exportación definitiva, los problemas identificados se deben principalmente por la falta de documentación oportuna para el ingreso de los contenedores a puerto, lo que genera solicitudes de arribo tardío (LAR) y sobrecostos asociados. Además, la regularización de la Declaración Aduanera de Mercancía (DAM) presenta dificultades debido a la tardanza en la entrega de documentos finales por parte de terceros y a la sobrecarga operativa en períodos de alta demanda.

Estos problemas evidencian la necesidad de mejorar la gestión documentaria aduanera en la empresa DOGANA S.A., mejorar la coordinación entre los actores involucrados, agilizar la entrega de documentación y fortalecer los mecanismos de comunicación permitirá reducir retrasos, minimizar costos adicionales para garantizar una mayor satisfacción del cliente en los procesos de importación y exportación. Ante esta problemática surge la pregunta de investigación: ¿De qué manera influye la gestión documentaria – aduanera en la satisfacción del cliente en DOGANA S.A. ?; con la finalidad de responderla se han planteado como objetivo general: analizar la influencia de la gestión documentaria - aduanera en la satisfacción del cliente en DOGANA S.A. y para alcanzarlo se plantean los siguientes objetivos específicos: (1) Identificar el nivel del estado de la gestión documentaria - aduanera en DOGANA S.A. (2) Determinar el nivel de satisfacción del cliente respecto a los servicios de DOGANA S.A. (3) Identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente en los regímenes de importación y exportación definitiva de DOGANA S.A.

La investigación se justifica desde el aspecto teórico, metodológico y práctico; desde el aspecto teórico, el estudio contribuirá al conocimiento teniendo como base teorías como la calidad del servicio SERVQUAL, y la teoría de la satisfacción del cliente de Oliver (1980) quien propone que la satisfacción surge cuando las expectativas del cliente coinciden con los resultados esperados. Desde el aspecto metodológico, el diseño no experimental - transversal servirá para ser replicado en futuras investigaciones. Con respecto al enfoque práctico, los resultados obtenidos en la investigación permitirán implementar procesos ágiles y mejorar la relación con los clientes en la empresa DOGANA S.A.

I. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Nguyen et al (2016) tuvo por objetivo analizar el impacto de los servicios electrónicos de aduanas (E-custom services) en la ciudad de Ho Chi Minh, Vietnam. y el valor percibido en la satisfacción del cliente, haciendo uso del método de mínimos cuadrados parciales para implementar un análisis de modelado de ecuaciones estructurales basado en 343 cuestionarios realizados en Ciudad Ho Chi Minh, Vietnam. Los hallazgos muestran que los servicios electrónicos de aduanas tienen un efecto positivo tanto directo como indirecto en la satisfacción del cliente a través del valor percibido por el cliente. Aspectos como la fiabilidad, la funcionalidad y el soporte ciudadano son los determinantes de los servicios electrónicos de aduanas, se evidencio que el valor emocional tiene un impacto positivo en el valor percibido, los autores recomiendan a las autoridades aduaneras enfocarse en mejorar estas dimensiones clave y desarrollar políticas que optimicen la experiencia de los usuarios.

Campos (2023) en su tesis tuvo por objetivo determinar la influencia de la gestión aduanera en la satisfacción del cliente de la empresa Rax Logistic SAC, ubicada en Lima, durante el año 2022. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo correlacional, el diseño fue de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por los clientes de la empresa, de los cuales se recogieron datos relevantes sobre su percepción de la gestión aduanera y su satisfacción. Los resultados mostraron una significancia bilateral de 0.000, lo que indica una correlación estadísticamente significativa entre la gestión aduanera y la satisfacción del cliente; la correlación fue moderada con un coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.589. finalmente se concluyó que la gestión aduanera de Rax Logistic SAC tiene una influencia moderada y estadísticamente significativa sobre la satisfacción de los clientes durante el año 2022.

Araujo (2019) tuvo como objetivo principal especificar la relación entre la gestión aduanera y la calidad del servicio al cliente en la mencionada agencia en Agencia Casor Aduaneros S.A.C. - Callao; la población de estudio estuvo conformada por 42 personas, de las cuales 38 fueron seleccionadas como muestra; el instrumento de recolección de datos usado fue un cuestionario de 24 preguntas en escala tipo Likert, dirigido a los colaboradores de la empresa. Los datos obtenidos fueron procesados con el software SPSS

V. 24, se realizó utilizando el test no paramétrico de Spearman, el cual reveló una correlación positiva muy alta del 94.8% entre las variables de estudio; la significancia obtenida fue de 0,000, lo que es considerablemente menor que el valor de significancia determinado de 0.05, confirmando que existe una relación positiva entre la gestión aduanera y la calidad del servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C. en Callao en 2019.

Sifuentes (2021) tuvo como objetivo principal analizar en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A., Callao cómo la gestión aduanera influye en la calidad del servicio de los colaboradores, se utilizó un enfoque aplicado con un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La población la conformaron 135 colaboradores siendo la muestra censal. Los datos se recopilaron a través de dos cuestionarios tipo Likert y se analizaron mediante estadísticos descriptivos y la prueba de correlación de Spearman, mostrando que el 50.5% de los colaboradores perciben un nivel de gestión aduanera bueno, y el 61.4% consideran que el rendimiento laboral es igualmente bueno. Además, se evidenció un coeficiente Rho Spearman de 0.603, lo que indica una correlación positiva moderada entre las variables. Finalmente se concluye que la gestión aduanera tiene una influencia significativa en la calidad del servicio, con un p valor de 0.000, lo que confirma su impacto positivo en los colaboradores del Departamento de Aduanas.

Villanueva (2019) en su estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre las operaciones aduaneras y la satisfacción del cliente en TLI Aduanas S.A.C. en Lima, 2019, hizo uso de un diseño no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo y una muestra de 30 trabajadores del área de importaciones. Se empleó el software SPSS 24, y se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.973, indicando alta fiabilidad en los instrumentos. Los resultados mostraron que las operaciones aduaneras están significativamente relacionadas con la satisfacción del cliente, con una significancia de 0.005. Además, se constató que las transacciones financieras y los intercambios de bienes y servicios influyen positivamente en la satisfacción del cliente, con una relación del 93.5% y 92.9%, respectivamente. Por último, las normas legales también fueron identificadas como un factor clave en el agrado del consumidor, alcanzando una relación del 94.5%, resaltando la importancia del cumplimiento de las normativas aduaneras.

1.2. Base Teórica

1.2.1. La teoría de la gestión aduanera

La gestión aduanera es un proceso clave dentro del comercio internacional, implica la supervisión y regulación de las mercancías que cruzan las fronteras de un país, garantizando el cumplimiento de normativas fiscales y comerciales; de este modo involucra a múltiples actores como importadores, exportadores, agentes aduaneros, y autoridades gubernamentales, quienes deben cumplir con los procedimientos para asegurar que las transacciones sean legales y eficientes.

De acuerdo con Coll (2015) la gestión aduanera, abarcan operaciones como la logística y el despacho aduanero, los cuales forman parte integral de la cadena de suministros; los actores involucrados tienen como objetivo cumplir con los reglamentos fiscales y de control, asegurando el buen funcionamiento del comercio exterior y garantizando una ventaja comparativa para las operaciones comerciales.

De acuerdo con Hernández (2014) los agentes o gestores aduaneros actúan como representantes directos de los exportadores e importadores ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), siendo su función principal la supervisión y detección de irregularidades que puedan vulnerar los intereses de sus clientes, estas labores se encuentran sujetas a un marco normativo estricto que establece sanciones y penalidades en caso de incumplimiento, las cuales podrían incluso ocasionar la suspensión o cese de las operaciones comerciales entre las partes involucradas.

En la misma línea, Vílchez (2014) señala que las aduanas constituyen entidades estatales estratégicamente ubicadas en los principales puntos de ingreso y salida del país, con la finalidad de ejercer funciones de inspección, control y recaudación de tributos derivados de las mercancías que se importan o exportan. Por su parte, Abajo (2014) destaca la relevancia de la capacitación continua del personal aduanero, dado que son los responsables de realizar las tareas de fiscalización y verificación de mercancías; el proceso comprende dos etapas fundamentales: la verificación documental, orientada a garantizar que los trámites se realicen conforme a la normativa vigente, y la inspección física, destinada a corroborar que la mercancía coincida con la información declarada.

A partir de estos aportes, Coll (2015) sostiene que la gestión aduanera constituye un sistema formal y normativo complejo, cuyo cumplimiento adecuado asegura la correcta nacionalización de las mercancías; asimismo, enfatiza que la evaluación de las

operaciones, la logística y los despachos aduaneros resulta esencial para garantizar que los bienes lleguen a su destino cumpliendo con todos los requisitos legales y fiscales establecidos.

1.2.1.2. Teoría de la Gestión

La teoría administrativa de Fayol prioriza la organización formal y la distribución de tareas como pilares del funcionamiento institucional; de acuerdo con Hernández (2014), el autor enfatiza que la coordinación y la comunicación sostienen la eficacia directiva; además, plantea que las organizaciones deben impulsar la innovación y adaptarse a las transformaciones económicas para sostener su competitividad. Trasladado al ámbito aduanero, este marco supone ordenar procesos, gestionar recursos con eficiencia y cumplir estrictamente la regulación, todo ello orientado a elevar el rendimiento operativo de los despachos y trámites.

1.2.1.3. La gestión documentaria - aduanera

Entendida como un sistema articulado de procesos administrativos, regulatorios y de soporte tecnológico, la gestión documentaria–aduanera viabiliza el control, la verificación y la autorización del flujo de mercancías en el ámbito internacional. El cumplimiento estricto de este sistema no solo optimiza el desempeño operativo de las organizaciones, sino que además mitiga riesgos sancionatorios asociados a la inobservancia de la normativa vigente (SUNAT, 2023).

1.2.1.4. Normativa Aduanera en el Perú

La normativa aduanera peruana está conformada por un conjunto articulado de leyes, reglamentos y procedimientos administrativos que regulan las operaciones de importación y exportación de mercancías; la finalidad es garantizar el cumplimiento de las disposiciones fiscales y, al mismo tiempo, facilitar el comercio exterior mediante procesos transparentes y seguros.

El Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley General de Aduanas, aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 129-2004-EF, constituye la base normativa principal y establece los lineamientos de la gestión aduanera, definiendo los regímenes de importación y exportación definitiva, tránsito, depósito, admisión temporal y reembarque. Asimismo, regula las infracciones, sanciones y plazos para la regularización de exportaciones, además

de promover el uso de sistemas electrónicos en los procesos de declaración y validación (SUNAT, 2009).

Complementariamente, el Reglamento de la Ley General de Aduanas, promulgado mediante Decreto Supremo N.º 010-2009-EF, desarrolla los aspectos operativos relacionados con la declaración, control y despacho de mercancías, e incorpora mecanismos de fiscalización orientados a prevenir el contrabando y el fraude fiscal; el reglamento establece también las condiciones para corregir datos en la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) y detalla los procedimientos para acogerse al régimen de incentivos en casos de sanción (SUNAT, 2009).

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) ha implementado diversos procedimientos para modernizar la gestión aduanera, destacando los regímenes de exportación e importación definitiva. En el caso de la exportación, el trámite inicia con la presentación electrónica de la DAM a través del Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGAD), seguido de la validación documental y la asignación de un canal de control (verde, naranja o rojo). Una vez autorizada, el exportador dispone de 30 días para la regularización de la operación. En cuanto a la importación definitiva, el proceso comprende el registro en el SIGAD, el pago de tributos como derechos arancelarios, IGV e ISC, y la verificación documental o física según el canal asignado, culminando con la autorización de levante para la nacionalización de la mercancía (SUNAT, 2022).

El SIGAD representa una herramienta clave dentro de la digitalización de los procesos aduaneros, ya que permite la transmisión electrónica de documentos, la validación inmediata de información y la automatización de controles, reduciendo significativamente errores en las declaraciones. Esta modernización ha fortalecido la capacidad de la SUNAT para fiscalizar operaciones de manera más ágil y eficiente, promoviendo un comercio exterior más seguro y competitivo (SUNAT, 2023).

1.2.1.5. Los regímenes de importación y exportación definitiva

Régimen de Importación Definitiva

El régimen de importación definitiva permite que mercancías extranjeras ingresen al territorio nacional para su libre consumo o uso, siempre que se cumplan con las formalidades aduaneras y se realicen los pagos correspondientes, como los derechos

arancelarios, el Impuesto General a las Ventas (IGV), y cualquier otro tributo aplicable (Rodríguez & Gutiérrez, 2020).

Documentación para Importación Definitiva

La tramitación de una importación definitiva en el Perú demanda la acreditación documental del proceso, tanto en su dimensión legal como técnico-aduanera, a fin de asegurar la veracidad de la información declarada y el cumplimiento de la normativa vigente. En términos generales, se solicitan comprobantes de la operación comercial, certificados que respalden el origen de la mercancía, títulos de transporte y documentos de carácter aduanero indispensables para autorizar su ingreso al territorio nacional; siendo los principales requisitos:

Factura Comercial: Detalla el valor de las mercancías, especificando cantidades, precios unitarios y totales.

Certificado de Origen: Documento que acredita el origen de las mercancías, especialmente para acceder a beneficios arancelarios establecidos en tratados internacionales.

Guía de Transporte (conocimiento de embarque o guía aérea): Evidencia el traslado de las mercancías desde el país de origen hasta el destino final.

Declaración Única de Aduanas (DUA) o Declaración Aduanera de Mercancías (DAM): Formato oficial en el que se detallan las características, valor y clasificación arancelaria de las mercancías.

Permisos o Certificados Específicos: Dependiendo del tipo de mercancía, se pueden requerir certificados sanitarios, fitosanitarios o autorizaciones de entidades reguladoras, como DIGESA o SENASA (SUNAT, 2022).

Requisitos para Importación Definitiva

Los requisitos principales para realizar una importación definitiva incluyen:

Registro de Importador: El importador debe estar registrado en la SUNAT como operador de comercio exterior.

Clasificación Arancelaria: Determinar correctamente la subpartida nacional aplicable a las mercancías, lo que influye en el pago de derechos e impuestos.

Liquidación de Tributos: Se deben calcular y pagar los tributos de importación (IGV, ISC, y aranceles) antes de retirar la mercancía.

Cumplimiento de Regulaciones Sanitarias y Técnicas: Si la mercancía está sujeta a controles sanitarios, fitosanitarios o técnicos, es necesario cumplir con los estándares requeridos.

Plazos para Importación Definitiva

El régimen de importación definitiva contempla plazos regulados por la SUNAT y la normativa aduanera, los cuales son fundamentales para evitar multas o penalidades, estos se detallan a continuación:

Presentación de la Declaración Aduanera (DAM): Debe realizarse dentro de los 30 días calendario siguientes al arribo de la mercancía al puerto o terminal. Si este plazo vence sin la presentación, la mercancía podría quedar en abandono legal.

Cancelación de Tributos Aduaneros: El importador debe liquidar y cancelar los tributos aplicables antes de que las mercancías puedan ser retiradas del depósito temporal. Este pago debe realizarse previo a la emisión de la autorización de levante.

Autorización de Levante: Una vez presentada la documentación y realizado el pago, el levante de las mercancías debe ejecutarse en un plazo máximo de 48 horas hábiles, siempre y cuando no se presenten observaciones o demoras por revisión física o documental.

Riesgos y Penalidades en la Importación (Parte Documentaria)

El proceso de importación definitiva está sujeto a estrictos controles por parte de la SUNAT, y cualquier incumplimiento en los requisitos o plazos puede dar lugar a sanciones. Algunos riesgos y penalidades frecuentes son:

- Errores en la Declaración Aduanera: La incorrecta clasificación arancelaria o la omisión de información en la DAM puede llevar a multas, rectificaciones costosas o al decomiso de la mercancía.
- Documentación Incompleta o Fraudulenta: La falta de documentos esenciales como facturas comerciales, certificados de origen o permisos sanitarios puede derivar en la inmovilización de las mercancías o sanciones económicas que oscilan entre 0.5% y 2% del valor CIF de la mercancía (SUNAT, 2022).

- Abandono Legal: Si el importador no cumple con los plazos establecidos para presentar la DAM o retirar la mercancía, esta puede ser declarada en abandono legal, lo que habilita a la Aduana a disponer de la carga (venta en remate público o destrucción).
- Sanciones por Subvaluación o Fraude: Declarar valores menores al real para reducir los tributos es una infracción grave que puede resultar en multas, recargos, y en casos severos, en acciones penales por defraudación tributaria (Rodríguez & Gutiérrez, 2020)

Régimen de Exportación Definitiva:

El régimen de exportación definitiva es el procedimiento aduanero que permite la salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas del territorio aduanero peruano con carácter permanente, cumpliendo con las formalidades legales y documentarias exigidas por la normativa vigente, como la presentación de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) y otros documentos requeridos. Este régimen busca promover el comercio internacional y asegurar el cumplimiento de acuerdos comerciales establecidos. La documentación es clave para garantizar el cumplimiento de las normativas aduaneras y la facilitación del comercio internacional. Según Villarreal (2021), los principales documentos requeridos son:

Factura comercial: Detalla el valor de la mercancía, el comprador, el vendedor, y las condiciones de entrega y pago.

Guía de remisión: Acredita el traslado de la mercancía desde el lugar de producción al puerto o terminal de embarque.

Declaración Única de Aduanas (DUA): Documento oficial que detalla la descripción, cantidad, valor y origen de las mercancías.

Certificado de origen: Obligatorio en acuerdos de libre comercio, para acceder a preferencias arancelarias.

Conocimiento de embarque o carta porte: Documento de transporte que respalda el traslado marítimo, aéreo o terrestre de las mercancías.

Documentos adicionales: Pueden incluir permisos sanitarios, fitosanitarios o certificaciones específicas según la naturaleza del producto exportado.

Requisitos para Exportación Definitiva

La legislación peruana establece requisitos técnicos y legales que los exportadores deben cumplir para acceder al régimen de exportación definitiva:

Registro como Exportador: Toda persona natural o jurídica debe estar inscrita en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) habilitado para operaciones de comercio exterior (SUNAT, 2022).

Clasificación arancelaria correcta: La identificación precisa de la mercancía en el Arancel de Aduanas para evitar errores en la documentación.

Cumplimiento de normas de origen: Especialmente en el caso de exportaciones sujetas a acuerdos comerciales.

Cumplimiento de normativas sectoriales: Por ejemplo, requisitos fitosanitarios para productos agrícolas o de pesca (Mejía & Rojas, 2019).

Plazos para Exportación Definitiva

De acuerdo con Guzmán (2020), el incumplimiento de los plazos puede generar costos adicionales en almacenamiento o incluso la pérdida de clientes internacionales. Los plazos para la exportación definitiva están diseñados para agilizar las operaciones comerciales y proteger la integridad de las mercancías:

Registro de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM): Debe realizarse antes del ingreso de la mercancía al recinto aduanero.

Embarque de mercancías: Una vez que se haya obtenido la autorización de la Aduana, el exportador tiene un plazo de 7 días hábiles para completar el embarque.

Cumplimiento de plazos contractuales: En el marco de operaciones internacionales, los plazos también están determinados por los términos del contrato comercial (INCOTERMS).

El proceso de regularización de la exportación debe realizarse en un plazo máximo de 30 días calendario, contados desde la finalización del embarque; la cual se considera concluida cuando el despachador de aduana envía electrónicamente la información y adjunta los documentos digitalizados que la sustentan. Además, la administración aduanera puede requerir la presentación de documentos físicos o la inclusión de información adicional en la regularización. Es importante destacar que esta transmisión se realiza a través del SIGAD (Sistema Integrado de Gestión Aduanera), el cual valida

los datos enviados y, si todo está conforme, aprueba la impresión o descarga digital de la DAM definitiva.

Rectificación de la Descripción en la DAM de Exportación

La corrección de errores en la descripción de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) se realiza mediante la presentación de un expediente, el cual debe ser tramitado por el despachador de aduana ante la intendencia aduanera correspondiente. Para ello, se deben adjuntar los documentos sustentatorios según el tipo de corrección requerida:

- a. En caso de errores relacionados con la composición, calidad u otras especificaciones adicionales que no modifiquen la naturaleza de la mercancía, se debe presentar: el documento de transporte, la factura del documento de transporte, la guía de remisión, la declaración jurada del exportador y cualquier otro documento que respalde la modificación o adición de información.
- b. Para otros tipos de correcciones, además de los documentos mencionados en el punto anterior, se deberá incluir una copia del documento oficial de ingreso numerado en la aduana del país de destino, debidamente visado por la cámara de comercio o el consulado. Si este documento está en un idioma distinto al castellano, se debe presentar su traducción oficial.

El procedimiento para la rectificación de la DAM de exportación está regulado en la Circular N° 004-2008/SUNAT/A, publicada en el diario oficial El Peruano el 13 de junio de 2008.

Riesgos y Penalidad en la Exportación Definitiva

La exportación definitiva no está exenta de riesgos asociados a errores o incumplimientos en la parte documentaria. Entre los principales riesgos destacan:

- Errores en la Declaración Aduanera: Un mal llenado de la DAM puede ocasionar retrasos, multas, o incluso la retención de las mercancías en aduana.
- Documentación fraudulenta: La falsificación o alteración de documentos, como certificados de origen o facturas, puede derivar en sanciones económicas y procedimientos legales.
- Incumplimiento de normas internacionales: La falta de permisos especiales, como licencias fitosanitarias, puede impedir el ingreso de las mercancías al país de destino (Castro, 2018).

- **Multas y penalidades:** Según Mejía & Rojas (2019), el incumplimiento de las disposiciones aduaneras puede generar multas que oscilan entre el 0.5% y el 2% del valor FOB de la mercancía exportada.

La importación definitiva, este régimen permite que las mercancías extranjeras ingresen al territorio nacional para su consumo o uso libre, luego de cumplir con las formalidades aduaneras y el pago de los tributos correspondientes, como los derechos arancelarios y el Impuesto General a las Ventas (IGV). En 2023, Perú continuó siendo un importador importante de productos provenientes de países como China, Estados Unidos y Brasil, especialmente en sectores como minería, tecnología y construcción, que dependen de equipos y materiales específicos. El proceso de importación definitiva incluye la presentación de la documentación requerida, como facturas comerciales y certificados de origen, y está sujeto a controles aduaneros que pueden involucrar tanto la revisión documental como el aforo físico de las mercancías (SUNAT, 2022).

La exportación definitiva autoriza la salida permanente de mercancías nacionales o nacionalizadas para su consumo o uso en mercados internacionales, el régimen busca potenciar la competitividad de la oferta peruana en el ámbito global y, entre otros incentivos, exonera del IGV a las mercancías exportadas. La canasta exportadora del Perú es amplia y diversificada: comprende minerales, productos agroindustriales (como palta y arándanos) y bienes pesqueros, entre otros. Durante 2023, el volumen exportado alcanzó niveles relevantes, consolidando al país como proveedor clave de insumos agrícolas y mineros en destinos como China, Estados Unidos y la Unión Europea. Operativamente, la exportación definitiva exige la declaración aduanera, el cumplimiento de las exigencias normativas y se ve favorecida por los Tratados de Libre Comercio (TLC), que han mejorado las condiciones de acceso y competitividad para los exportadores (SUNAT, 2022).

Tanto la importación como la exportación definitiva resultan indispensables para sostener la dinámica del comercio exterior y la competitividad de la economía peruana. La incorporación de herramientas digitales, como la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), ha simplificado trámites, acortado tiempos y disminuido costos, incrementando la eficiencia de las operaciones. De igual forma, la red de TLC suscritos por el país ofrece preferencias arancelarias y mejor acceso a mercados, con efectos positivos para

importadores y exportadores. En su conjunto, estos regímenes constituyen una piedra angular del desarrollo económico, pues fortalecen la inserción del Perú en cadenas globales de valor y favorecen un crecimiento sostenido del comercio internacional.

1.2.2. Teoría SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) proponen SERVQUAL como un referente para la medición y mejora de la calidad del servicio en múltiples sectores como banca, hotelería, salud y servicios públicos, entre otros, y como insumo para el benchmarking organizacional al facilitar comparaciones de desempeño frente a entidades líderes. El modelo se fundamenta en la evaluación de la brecha entre expectativas previas del cliente y percepciones posteriores a la prestación, de modo que la diferencia resultante orienta la identificación de áreas críticas donde conviene intervenir para elevar la calidad del servicio.

Con el tiempo, SERVQUAL ha mostrado capacidad de adaptación a entornos digitales y tecnologías emergentes, preservando su vigencia como marco robusto para el diagnóstico y la optimización de la experiencia del usuario. En el caso de DOGANA S.A., su aplicación permitirá valorar la calidad del servicio en la gestión documentaria–aduanera a partir de sus cinco dimensiones los cuales son tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, estableciendo una base analítica para detectar brechas específicas y orientar acciones de mejora que fortalezcan la satisfacción del cliente en los regímenes de importación y exportación definitiva.

Tangibilidad: Corresponde a la apariencia y presentación de la documentación aduanera, garantizando claridad, organización y accesibilidad para los clientes.

Confiabilidad: Evalúa la capacidad de DOGANA S.A. para ejecutar procesos aduaneros con precisión, consistencia y cumplimiento de plazos.

Capacidad de Respuesta: Mide la agilidad de la empresa para atender consultas y resolver problemas relacionados con trámites de importación y exportación.

Seguridad: Asegura la protección de la información confidencial de los clientes durante todo el proceso aduanero, minimizando riesgos de filtraciones.

Empatía: Se centra en la atención personalizada y en la comprensión de las necesidades específicas de los clientes, generando confianza y satisfacción.

1.3. Hipótesis

H1: La calidad de la gestión documentaria aduanera influye positivamente en la satisfacción del cliente de DOGANA S.A.

H0: La calidad de la gestión documentaria aduanera no influye positivamente en la satisfacción del cliente de DOGANA S.A.

1.4. Variables y operacionalización

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión documentaria aduanera	Conjunto de procesos administrativos y técnicos relacionados con la documentación y normativas requeridas para la gestión aduanera de bienes.	Calidad percibida de los procesos de documentación y normativas en la gestión aduanera en DOGANA SA.	Documentación y registro	<u>Porcentaje de cumplimiento en registro documental.</u> <u>Número de documentos procesados correctamente.</u>
			Transparencia en procesos	<u>Percepción de claridad en los procesos (encuesta a clientes).</u> <u>Reportes de cumplimiento normativo.</u>
			Capacitación del personal	<u>Frecuencia de capacitaciones realizadas.</u> <u>Percepción de la calidad del servicio por personal capacitado (encuesta).</u>
satisfacción del cliente	Percepción general del cliente sobre la calidad de los servicios recibidos, basada en expectativas, experiencias y resultados del servicio aduanero.	Nivel de satisfacción de los clientes de DOGANA S.A., medido a través de encuestas y análisis de indicadores de desempeño en gestión documentaria.	Percepción del cliente sobre la calidad del servicio	<u>Nivel de satisfacción en encuestas - SERVQUAL (escala Likert).</u> <u>Tasa de reclamos sobre servicios ofrecidos.</u> <u>Tiempo promedio de atención a los clientes.</u> <u>Porcentaje de errores en los trámites realizados.</u>

II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, el enfoque utilizado en la investigación fue cuantitativo, de acuerdo a Hernandez et al (2014) este enfoque se caracteriza por ser estructurado, fundamentado en el uso de mediciones numéricas y estadísticas para identificar patrones, comportamientos y probar teorías.

2.2. Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación es básica, debido a que tiene como objetivo la generación de conocimiento, aportando en la comprensión de fenómenos; así como lo mencionan Karleengen y Lee (2002) la investigación básica se centra en ampliar el conocimiento teórico, teniendo como finalidad comprender el principio del problema o fenómeno.

2.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que se centra en observar y registrar las características de los fenómenos relacionados con la variable de estudio. De acuerdo a Hernandez et al (2014) considera que el estudio de nivel descriptivo detalla la naturaleza y características del fenómeno, estableciendo categorías o clasificaciones.

Por otro lado, el diseño de la investigación estuvo dado por el alcance temporal, la naturaleza de las variables y los procedimientos. De esta manera se considera el diseño no experimental, de corte transversal y correlacional; al respecto Hernandez et al (2014) manifiesta que el diseño no experimental no manipula las variables, observándolo en el entorno en el que se desarrolla. El corte transversal es considerado debido al alcance temporal dado que se da en un único momento de tiempo y correlacional porque busca medir la relación o grado de asociación entre las variables.

2.4. Población y muestra

Población

Con respecto a la población Creswell (2014) considera a la población como el conjunto de individuos, objetos o eventos que poseen características en común y que desean estudiar para ser generalizados como parte de los resultados de la investigación. La

población de la investigación está referida a los clientes de la empresa DOGANA S.A. Siendo 36 empresas exportadoras y 42 empresas importadoras, siendo el total 78 clientes.

Muestra

De acuerdo a Bryman (2016) la muestra es muy importante porque permitirá generalizar los resultados de la investigación y es crítica para su validez, debe estar basada en el tipo de estudio, características de la población y en los recursos disponibles. Para el caso de la investigación la muestra es no probabilística debido a que la elección depende del criterio o accesibilidad del investigador y es por conveniencia por que se escogió a los clientes disponibles durante el periodo de las encuestas, siendo un total de 42 empresas encuestada.

2.5.Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos

Fuentes

Para la investigación se hará uso de fuentes primarias y secundarias, Hernandez et al (2014) mencionan que las fuentes primarias son la base para la investigación, debido a que proporciona datos directos y específicos sobre el objeto de estudio, para el caso de la investigación las fuentes primarias serán obtenidas de la realidad estudiada a través de la observación directa y encuestas. Con respecto a las fuentes secundarias Creswell (2014) permiten contextualizar y enriquecer la información encontrada respaldada por una base teórica y comparativa de los datos primarios; en el caso de la investigación las fuentes secundarias se harán uso de la información recolectada, procesada y publicada como los reportes internos de la empresa DOGANA S.A. y publicaciones académicas que tratan sobre las variables de estudio.

Técnicas

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se hará uso de la encuesta como técnica para la recolección de datos, que consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información relevante sobre las variables de interés (Sánchez et al., 2018).

Instrumentos

Los instrumentos a usar serán, el cuestionario el cual será aplicado a los clientes de la empresa DOGANA S.A. , que permitió encontrar información estandarizada, facilitando la cuantificación y estandarización de los datos.

La validez de los instrumentos será a través de juicio de expertos quienes valoraran la precisión, coherencia y pertinencia del contenido del cuestionario; permitiendo verificar la coherencia y representatividad de las variables a medir Ñaupas et al. (2018)

Ñaupas et al. (2018) señalan que un instrumento es confiable si las mediciones obtenidas no presentan variaciones significativas, ya sea a lo largo del tiempo o al aplicarlo a diferentes elementos con el mismo nivel de instrucción. La confiabilidad de los instrumentos utilizados en el estudio se evaluará mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se presentarán en tablas correspondientes.

Procesamiento de datos

El procesamiento de información inicia con la aplicación de los instrumentos debidamente validados, los cuales serán sometidos al software SPSS 26.0 permitiendo obtener resultados que se presentaran en tablas y gráficos para realizar un análisis descriptivo e inferencial.

Análisis de datos

Para el análisis de datos, se emplearon tablas y gráficos descriptivos para cada una de las variables y dimensiones. Además, se usó la estadística inferencial para las regresiones de las variables con respecto a sus dimensiones. Posteriormente, se llevó a cabo el análisis de las tablas de asociación relacionadas con la prueba de hipótesis.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Para dar respuesta al objetivo específico (1) Identificar el nivel del estado de la gestión documentaria - aduanera en DOGANA S.A.

Tabla 2. Nivel de la gestión documentaria – aduanera en DOGANA S.A.

		Bajo	Medio	Alto	Total
Documentación y registro	N	5	2	35	42
	%	11.9%	4.8%	83.3%	100%
Transparencia en procesos	N	5	5	32	42
	%	11.9%	11.9%	76.2%	100%
Capacitación de personal	N	5	6	31	42
	%	11.9%	14.3%	73.8%	100%
Gestión Documentaria	N	5	3	34	42
	%	11.9%	7.1%	81.0%	100%

La tabla 2, muestra que la gestión aduanera documentaria de la empresa DOGANA S.A. se encuentra, en términos generales, en un nivel alto, en la dimensión de documentación y registro, el 83.3% de los encuestados la calificó como alta, el 4.8% como media y el 11.9% como baja, evidenciando claridad en los requisitos, pertinencia en los documentos solicitados y orden en el registro. Con respecto a la dimensión transparencia de procesos, el 76.2% reportó un nivel alto, mientras que el 11.9% la ubicó en nivel medio y otro 11.9% en nivel bajo; si bien predomina una percepción favorable sobre la comunicación del estado del trámite y el cumplimiento normativo, aún existen casos con retroalimentación percibida como insuficiente, ello permite identificar que se debe fortalecer la trazabilidad y los canales de información. Respecto a la capacitación del personal, el 73.8% la evaluó como alta, el 14.3% como media y el 11.9% como baja, mostrando dominio técnico y trato profesional, con oportunidades de mejora en actualización continua y atención personalizada para gestiones complejas. De forma global, la gestión documentaria fue calificada como alta por el 81.0% de los participantes, media por el 7.1% y baja por el 11.9%, por lo que se concluye que DOGANA S.A. presenta un desempeño sobresaliente en sus procesos documentarios aduaneros; no obstante, conviene consolidar la consistencia

comunicacional a lo largo de todo el proceso y reforzar las acciones formativas para mantener y homogeneizar los estándares percibidos por la totalidad de los clientes.

Para dar respuesta al objetivo específico (2) Determinar el nivel de satisfacción del cliente de DOGANA S.A.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del cliente

		Bajo	Medio	Alto
Variable Satisfacción del cliente	N	8	5	29
	%	19%	12%	69%
Tangibilidad	N	7	5	30
	%	16.7%	11.9%	71.4%
Confiabilidad	N	5	6	31
	%	11.9%	14.3%	73.8%
Capacidad de respuesta	N	8	5	29
	%	19.1%	11.9%	69.0%
Seguridad	N	5	5	32
	%	11.9%	11.9%	76.2%
Empatía	N	7	5	30
	%	16.7%	11.9%	71.4%

En la tabla 2, se observa que el 69% de los clientes percibe una satisfacción alta con los servicios de la empresa, mientras que el 12% la califica como media y el 19% como baja. Estas cifras, aunque ligeramente menores al promedio obtenido en la gestión documentaria (81% alto), mantienen una tendencia claramente positiva y reflejan la relación directa entre la calidad del proceso documental y la percepción global del cliente sobre el servicio recibido. Las dimensiones del modelo SERVQUAL confirman esta correspondencia: la confiabilidad con 73.8%, la seguridad con 76.2% y la empatía con 71.4% alcanzan los porcentajes más altos, evidenciando que los clientes reconocen en DOGANA S.A. un servicio confiable, con personal competente y un trato respetuoso y personalizado. Estos resultados guardan coherencia con las dimensiones más fuertes de la gestión documentaria evidenciadas en la tabla 1, claridad en los registros, cumplimiento normativo y capacitación del personal, lo que demuestra que un proceso técnico eficiente se traduce en una experiencia de servicio percibida como segura y satisfactoria.

Asimismo, las dimensiones de tangibilidad obtuvieron 71.4% y capacidad de respuesta con 69%, aunque también con predominio de niveles altos, presentan leves oportunidades de mejora vinculadas con los mismos aspectos identificados en la gestión documentaria: la necesidad de reforzar la comunicación continua con los clientes y garantizar uniformidad en la atención brindada por todo el personal. De este modo, los resultados de ambas tablas muestran una coherencia causal: la efectividad en la gestión documentaria aduanera incide directamente en los niveles de satisfacción del cliente, validando la hipótesis planteada en el estudio.

Para dar respuesta al objetivo específico (3) Identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente en los regímenes de importación y exportación definitiva de DOGANA S.A.

Tabla 4. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,957	0,915	0,908	0,214

Nota. a Predictores: (Constante), VID3 (Capacitación del personal), VID1 (Documentación y registro), VID2 (Transparencia en procesos).

Tabla 5. Anova

Modelo	Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	18,262	3	6,087	133,334	0,000
Residuo	1,689	37	0,046		
Total	19,951	40			

Nota. a Variable dependiente: Satisfacción del cliente (SATSCCL, agrupada). b Predictores: (Constante), VID3, VID1, VID2

Tabla 6. Coeficientes estandarizados

Modelo	Coeficientes estandarizados	no estandarizados (B)	Desv. Error	Coeficientes estandarizados (Beta)	t	Sig.
(Constante)	0,018		0,141	—	0,126	0,901
Documentación y registro	0,214		0,106	0,212	2,015	0,051

Transparencia en procesos	0,881	0,106	0,871	8,286	0,000
Capacitación del personal	-0,117	0,120	-0,113	-0,977	0,335

Nota. a Variable dependiente: Satisfacción del cliente (SATSCCL, agrupada).

Los resultados de la tabla 4, evidencian que existe una relación positiva y significativa entre la gestión documentaria aduanera y la satisfacción del cliente en DOGANA S.A. El coeficiente de correlación múltiple $R = 0.957$ muestra una asociación muy fuerte entre las variables, lo que indica que los factores de la gestión documentaria, documentación y registro, transparencia en los procesos y capacitación del personal se encuentran estrechamente vinculados con la satisfacción percibida por los clientes.

El coeficiente de determinación $R^2 = 0.915$ señala que el 91.5% de la variabilidad en la satisfacción del cliente puede ser explicada por las tres dimensiones de la gestión documentaria, mientras que el R^2 ajustado = 0.908 confirma la solidez del modelo. Este resultado implica que los procedimientos internos de documentación, la comunicación de los procesos y la formación del personal son elementos clave que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en los regímenes de importación y exportación.

El contraste de significancia del modelo mediante el ANOVA, mostrado en la tabla 5. arrojó un valor $F = 133.334$ con una significancia de $p = 0.000$, demostrando que el modelo de regresión es estadísticamente significativo y que, en conjunto, las dimensiones de la gestión documentaria influyen de manera directa y significativa en la satisfacción del cliente.

En la tabla 6, se observa en cuanto a los coeficientes estandarizados, se observa que la dimensión transparencia en los procesos ($\beta = 0.871$, $p = 0.000$) representa el factor de mayor influencia sobre la satisfacción, seguida de la dimensión documentación y registro ($\beta = 0.212$, $p = 0.051$), que presenta un efecto positivo aunque de menor magnitud. Por otro lado, la capacitación del personal ($\beta = -0.113$, $p = 0.335$) no mostró una influencia estadísticamente significativa, lo que podría deberse a que, si bien los clientes reconocen la competencia del personal, perciben que la satisfacción depende más de la claridad y la trazabilidad de los procedimientos que de la formación misma del trabajador. En consecuencia, se confirma que los procesos documentarios claros, el cumplimiento de las normas y la comunicación fluida con el cliente son los principales predictores de la satisfacción, validando la hipótesis de que una gestión documentaria eficiente incide directamente en la calidad percibida y en la confianza del usuario hacia la empresa.

En síntesis, el modelo estadístico demuestra que DOGANA S.A. mantiene un desempeño sólido en la gestión documentaria, la cual explica en más del 90% la satisfacción de sus clientes. Sin embargo, los resultados también evidencian la necesidad de seguir fortaleciendo la capacitación del personal para mantener la coherencia interna del servicio y consolidar la percepción positiva que los clientes manifiestan en los distintos regímenes aduaneros.

Para dar respuesta al objetivo general: Analizar la influencia de la gestión documentaria - aduanera en la satisfacción del cliente en DOGANA S.A.

Tabla 7. Regresión lineal

Estadístico/ Variable	B	Desv. Error	Beta	t	F	Sig.
Constante	0,018	0,141	—	0,126		0,901
Gestión documentaria	0,957	0,083	0,957	11,552	133,334	0,000
R	0,957					
R ²	0,915					
R ² ajustado	0,908					
Error estándar de la estimación	0,214					

El análisis de regresión lineal simple permitió determinar la relación e influencia existente entre la gestión documentaria–aduanera y la satisfacción del cliente en DOGANA S.A. El modelo obtenido muestra un coeficiente de correlación múltiple $R = 0.957$, lo que indica una relación positiva y muy fuerte entre ambas variables. Asimismo, el coeficiente de determinación $R^2 = 0.915$ evidencia que el 91.5% de la variabilidad en la satisfacción del cliente es explicada por la gestión documentaria, mientras que solo un 8.5% se debe a otros factores no contemplados en el modelo. El estadístico $F = 133.334$ con una significancia de $p = 0.000 (< 0.05)$ confirma que el modelo es altamente significativo, es decir, la gestión documentaria tiene un efecto directo y relevante sobre la satisfacción del cliente. El coeficiente estandarizado Beta ($\beta = 0.957$), también significativo ($p < 0.05$), muestra que a medida que mejora la gestión documentaria–aduanera, aumenta proporcionalmente el nivel de satisfacción del cliente. Estos resultados corroboran que la eficiencia en los procesos documentarios, la claridad en la información, el cumplimiento de las normativas y la capacidad técnica del personal son factores decisivos en la percepción del servicio. Además, guardan coherencia con los hallazgos de los objetivos específicos 1 y 2, donde la mayoría de los clientes valoró en niveles altos tanto la gestión documentaria (81%) como su satisfacción (69%). Por tanto, se confirma la hipótesis

general del estudio: una gestión documentaria aduanera eficaz influye de manera positiva y significativa en la satisfacción del cliente de DOGANA S.A.

3.2. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación evidencian que la gestión documentaria–aduanera de DOGANA S.A. presenta un nivel alto de eficiencia, con un 81% de clientes que valoran positivamente la documentación y registro, la transparencia en los procesos y la capacitación del personal, los resultados muestran que la empresa mantiene procesos claros, organizados y normativamente sólidos, en concordancia con lo señalado por Coll (2015).

En relación con los antecedentes internacionales, el estudio coincide con los resultados de Nguyen et al. (2016), quienes identifican que los servicios electrónicos de aduanas tienen un impacto positivo y directo en la satisfacción del cliente, particularmente en aspectos de fiabilidad, funcionalidad y soporte ciudadano.

En el contexto de DOGANA S.A., los resultados evidencian que la transparencia procedimental y la claridad en la documentación funcionan como determinantes de la satisfacción del usuario, al robustecer la confianza en el servicio prestado. Los estudios revisados convergen en que la calidad del servicio aduanero se sostiene en la eficiencia administrativa y en la credibilidad que generan los procedimientos automatizados y normativos. En el plano nacional, los hallazgos del presente estudio se alinean con lo reportado por Campos (2023), quien demuestra una influencia significativa de la gestión aduanera sobre la satisfacción del cliente en Rax Logistic SAC, con una correlación moderada ($\rho = 0.589$; $p < 0.05$), lo que refuerza la pertinencia de optimizar procesos y asegurar trazabilidad documental como vías efectivas para elevar la percepción de calidad. Sin embargo, en el caso de DOGANA S.A., la relación observada es mucho más fuerte el coeficiente de correlación fue de 0.957 y R^2 de 0.915, evidenciando un mayor grado de control interno y consistencia en los procesos documentarios, así como una gestión más transparente de la información. Esta diferencia es atribuible a la implementación de sistemas más estructurados de capacitación y supervisión documental, que refuerzan la fiabilidad del servicio ofrecido.

Asimismo, los resultados concuerdan con lo expuesto por Araujo (2019), quien encontró una correlación positiva muy alta con 94.8% entre gestión aduanera y calidad del servicio en la agencia Casor Aduaneros S.A.C. del Callao; en ambos casos, se verifica que la correcta aplicación de los procedimientos aduaneros, la organización documental y la capacitación técnica del personal son factores determinantes para alcanzar niveles elevados de satisfacción y calidad percibida. De forma similar, Sifuentes (2021) demostró que la gestión aduanera influye significativamente en la calidad del servicio en Scharff Logística Integrada S.A.,

encontrando un coeficiente moderado de 0.603, lo cual refuerza la idea de que la gestión eficiente y la capacitación continua del personal son elementos esenciales para mejorar la experiencia del cliente.

Con respecto a los resultados de la regresión lineal confirman de manera empírica la hipótesis general de la investigación: la gestión documentaria–aduanera influye significativamente en la satisfacción del cliente en DOGANA S.A. El modelo estadístico explica el 91.5% de la variabilidad de la satisfacción, lo que, valida la estrecha conexión entre el cumplimiento normativo, la eficiencia documental y la percepción de calidad del servicio. Los resultados del modelo evidencian que la transparencia y la documentación son factores decisivos en la satisfacción del cliente ($p = 0.000$ y $p = 0.051$, respectivamente), mientras que la capacitación del personal, aunque relevante en la práctica organizacional, no mostró un efecto estadísticamente significativo ($p = 0.335$) el hallazgo coincide con Nguyen et al. (2016), quien sostiene que los factores técnicos deben acompañarse de componentes emocionales y relacionales para impactar en la percepción del cliente.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Con respecto al objetivo general, se comprueba la hipótesis planteada, al demostrarse mediante el modelo de regresión lineal que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables con R de 0.957; y un R² de 0.915; y un nivel de Sig. de 0.000. Esto significa que el 91.5% de la variabilidad de la satisfacción del cliente se explica por la gestión documentaria–aduanera, confirmando que los procesos normativos, la transparencia y la organización administrativa son determinantes en la percepción de calidad del servicio.
2. Con respecto al objetivo específico 1, La gestión documentaria–aduanera en DOGANA S.A. se encuentra en un nivel alto con 81%, destacando las dimensiones de documentación y registro 83.3%, transparencia en los procesos 76.2% y capacitación del personal 73.8%, reflejando una gestión sólida, clara y orientada al cumplimiento normativo.
3. Con respecto al objetivo específico 2, los resultados muestran que el 69% de los encuestados la califica como alta, el 12% como media y el 19% como baja, en las dimensiones del modelo SERVQUAL reflejan predominio de valoraciones altas en confiabilidad con 73.8%, seguridad 76.2% y empatía 71.4%, evidenciando la percepción favorable de los usuarios sobre la atención, cumplimiento de plazos y trato personalizado.
4. Con respecto al objetivo específico 3, el análisis estadístico de regresión permitió determinar que la transparencia en los procesos obtuvo β de 0.871 siendo el principal predictor de la satisfacción del cliente, seguida de la documentación y registro con un β de 0.212. En cambio, la capacitación del personal obtuvo β de -0.113 no mostró influencia significativa, aunque mantiene un efecto positivo.

4.2. Recomendaciones

1. Se recomienda a la Gerencia General y de Operaciones consolidar un modelo integral de gestión documentaria–aduanera basada en indicadores de desempeño y control de calidad, que permita mantener la relación significativa comprobada entre la gestión documentaria y la satisfacción del cliente, a través de auditorías internas periódicas y el uso de sistemas de trazabilidad digital que garanticen la eficiencia y transparencia de los procesos normativos.
2. Dado que la gestión documentaria–aduanera alcanzó un nivel alto, se sugiere a la Unidad de Documentación y Control implementar un programa de mejora continua que refuerce la estandarización y actualización de los procedimientos de registro y archivo, asegurando la uniformidad de criterios en los regímenes de importación y exportación, asimismo, se recomienda aprovechar los resultados positivos como referencia para obtener certificaciones de calidad en gestión documental (como ISO 9001), fortaleciendo la imagen institucional de DOGANA S.A.
3. Aunque la satisfacción general fue alta, se aconseja a la Gerencia de Servicio al Cliente desarrollar un sistema de retroalimentación permanente que evalúe la percepción del usuario después de cada servicio. Este sistema debe centrarse en mejorar las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta, donde se detectaron porcentajes medios, haciendo uso de encuestas electrónicas y el análisis de reclamos o sugerencias permitirán ajustar los procesos y reforzar la atención personalizada.
4. Considerando que la transparencia y la documentación fueron los principales predictores de la satisfacción, mientras que la capacitación no resultó significativa, se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos rediseñar los programas de formación para orientar las capacitaciones hacia competencias relacionales, comunicación efectiva y orientación al cliente, de modo que la preparación técnica se traduzca en una mejora perceptible en la experiencia del usuario.

REFERENCIAS

- Abajo, J. (2014). *Procedimientos de control aduanero y fiscalización en el comercio internacional*. Editorial Aduanas.
- Araujo, C. (2019). *Gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la Agencia Casor Aduaneros S.A.C., Callao, 2019* [Tesis de licenciatura, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales]. Callao, Perú.
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (2023). Reporte Anual de Comercio Exterior 2023. Recuperado de www.bcrp.gob.pe.
- Budiana, M., Levida, Ariyani, N., Safuam, & Gursida, H. (2023). Análisis de la satisfacción del cliente: caso práctico en la terminal de contenedores de Koja. *Acta de la Conferencia AIP*, 2491(1), 020013. <https://doi.org/10.1063/5.0107199>
- Campos, M. (2023). *Influencia de la gestión aduanera en la satisfacción del cliente de la empresa Rax Logistic SAC, Lima – 2022* (Tesis de licenciatura, Universidad Federico Villarreal). Facultad de Administración, Lima, Perú.
- Castro, E. (2018). *Gestión de comercio exterior: Normativa y procedimientos en el Perú*. Lima: Editorial Universitaria.
- Chang, E. (2006). Applying supply chain logistics technology to improve international border crossing. *13th World Congress on Intelligent Transport Systems and Services, ITS 2006*, London, 8-12 October 2006.
- Coll, J. (2015). *Gestión aduanera y logística en el comercio exterior*. Editorial Comercio Global.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Reprint. New York: HENRY FAYOL Publishing.
- Guzmán, R. (2020). *Manual práctico de exportaciones: Procedimientos y estrategias*. Lima: Cámara de Comercio Exterior del Perú.
- Hernández, H. (2014). *Gestión aduanera: Rol y funciones en el comercio internacional*. *Revista de Comercio Exterior*, 12(1), 14-17.
- Ildeş, I., & Göçer, A. (2019). Revealing marketing criteria of customs services: A dyadic approach. *Journal of Eta Maritime Science*, 7(1), 51–63. <https://doi.org/10.5505/jems.2019.55376>
- Instituto Aduanero y Tributario, SUNAT. (2022). *Guía básica aduanera 2022*. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Mejía, A., & Rojas, L. (2019). Comercio internacional y acuerdos comerciales: Una perspectiva práctica. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2023). *Exportaciones peruanas: Balance y perspectivas*. Recuperado de www.mincetur.gob.pe.
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Progreso S.A de C.V.
- Nguyen, P., Nhi, H., Dang, T., & Nguyen, T. H. (2016). Examining customer satisfaction of the E-customs services in Ho Chi Minh City, Vietnam. *International Business Management*, 10(21), 5180–5188.
- Rodríguez, J., & Gutiérrez, P. (2020). Manual de comercio exterior y aduanas: Aspectos técnicos y normativos en Perú. Lima: Editorial Universitaria.
- Sifuentes, C. J. (2021). *Gestión aduanera y calidad del servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A., Callao 2021* [Tesis de licenciatura, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración]. Callao, Perú.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (2023). Regímenes de Importación y Exportación Definitiva. Recuperado de www.sunat.gob.pe.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (2022). Guía del Exportador: Procedimientos y normativas aplicables. Lima: SUNAT.
- Vílchez, A. (2014). *El papel de las aduanas en la economía global*. Editorial Universidad de Comercio.
- Villanueva Baldeón, S. B. (2019). *Operaciones aduaneras y la satisfacción del cliente en la empresa TLI Aduanas S.A.C – Lima, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales.
- Villarreal, P. (2021). Guía completa de exportaciones en el Perú: Documentación, requisitos y estrategias. Arequipa: Editorial del Sur.
- Zeng, M., Wang, X., Xu, Z., & Tian, K. (2009). Research on customs service quality of power enterprise based on rough set theory. En *Proceedings - International Conference on Management and Service Science, MASS 2009* (Artículo n.º 5303880). <https://doi.org/10.1109/ICMSS.2009.5303880>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivo General	Hipótesis
¿Cuál es la influencia de la gestión documentaria y aduanera en la satisfacción del cliente en DOGANA S.A.?	Evaluar la influencia de la gestión documentaria y aduanera en la satisfacción del cliente en DOGANA S.A.	La gestión documentaria y aduanera tiene un impacto positivo en la satisfacción del cliente.
Específicos		
¿Cuál es el estado de la gestión aduanera – documentaria en la empresa DOGANA S.A.?	Identificar el estado de la gestión documentaria - aduanera en DOGANA S.A.	A medida que mejora la gestión documentaria y aduanera, la satisfacción del cliente aumenta.
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de DOGANA S.A.?	Determinar el nivel de satisfacción del cliente respecto a los servicios de DOGANA S.A.	El nivel de satisfacción del cliente respecto a los servicios de DOGANA S.A. es moderado, influenciado principalmente por la calidad de la gestión documental y aduanera.
¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los clientes en los regímenes de importación y exportación definitiva de DOGANA S.A.	Identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente en los regímenes de importación y exportación definitiva de DOGANA S.A.	Los factores que influyen son documentación, transparencia y capacitación del

Data SPSS

GDYR1	GDYR2	GDYR3	GTEP4	GTEP5	GTEP6	GCPP7	GCPP8	GCPP9	SCT10	SCT11	SCT12	SCCON13	SCCON14	SCCON15	SCCR16	SCCR17	SCCR18	SCS19	SCS20	SCS21	SCE22	SCE23	SCE24
5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	2	4	2
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	2	4	3	5	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	5	2
4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4

Análisis de Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a		
	Total	42	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
GDYR1	91,24	780,239	,932	,994
GDYR2	91,24	778,789	,907	,994
GDYR3	91,37	780,038	,951	,994
GTEP4	91,17	777,795	,930	,994
GTEP5	91,39	777,294	,894	,994
GTEP6	91,20	777,661	,939	,994
GCPP7	91,10	774,740	,955	,994
GCPP8	91,12	775,760	,947	,994

GCPP9	91,12	774,410	,966	,994
SCT10	91,44	779,852	,877	,994
SCT11	91,27	775,451	,934	,994
SCT12	91,32	775,272	,939	,994
SCCON13	91,39	775,044	,913	,994
SCCON14	91,22	774,626	,960	,994
SCCON15	91,39	778,094	,911	,994
SCCR16	91,39	774,644	,918	,994
SCCR17	91,20	774,361	,957	,994
SCCR18	91,32	777,772	,932	,994
SCS19	91,20	774,761	,951	,994
SCS20	91,10	773,090	,980	,994
SCS21	91,15	774,328	,959	,994
SCE22	91,37	775,888	,919	,994
SCE23	91,12	775,160	,955	,994
SCE24	91,24	773,089	,932	,994

Carta de Validación de Instrumento y Matriz de Juicio de Expertos

Lima, 2025

Estimado(a) Dr./Mg.: Ulises Regalado Rafael

Reciba un cordial saludo.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valioso apoyo como experto(a) en el ámbito de Comercio Exterior, Administración o áreas afines, para la revisión y validación del instrumento de recolección de datos titulado:

“Gestión Documentaria Aduanera y Satisfacción del Cliente en la empresa DOGANA S.A.–2024: Un enfoque en los regímenes de importación y exportación definitiva”.

El propósito de su participación es evaluar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems del cuestionario, con el fin de garantizar su validez de contenido.

Agradezco de antemano su disposición y el tiempo brindado, el cual es esencial para el desarrollo adecuado de esta investigación.

Atentamente,



Investigadora

Teresa Odar

2. Matriz de Validación por Juicio de Expertos

A continuación, se presenta la matriz para la evaluación del instrumento:

Ítem	Dimensión	Indicador	Redacción del Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	Documentación y registro	Claridad documental	La documentación solicitada fue clara y fácil de entender.	x	x	x	Ninguna
2		Adecuación documental	Los documentos requeridos fueron adecuados y no excesivos.	x	x	x	Ninguna
3		Orden del registro	El proceso de registro documental fue ordenado y correcto.	x	x	x	Ninguna
4	Transparencia en procesos	Información del proceso	Recibí información clara sobre los pasos del trámite aduanero.	x	x	x	Ninguna
5		Seguimiento del trámite	Durante el proceso, siempre supe en qué estado se encontraba mi trámite.	x	x	x	Ninguna
6		Cumplimiento normativo	Considero que DOGANA S.A. cumple con las normativas aduaneras vigentes.	x	x	x	Ninguna
7	Capacitación del personal	Conocimiento técnico	El personal que me atendió mostró conocimiento de los procedimientos.	x	x	x	Ninguna
8		Trato profesional	Fui tratado con respeto y profesionalismo por el personal.	x	x	x	Ninguna


Ítem	Dimensión	Indicador	Redacción del Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
9		Capacitación general	Considero que el personal de DOGANA S.A. está bien capacitado.	x	x	x	Ninguna
10	Tangibilidad	Presentación física	Las oficinas de DOGANA S.A. están bien presentadas y organizadas.	x	x	x	Ninguna
11		Claridad documental	Los documentos y formatos utilizados son claros y comprensibles.	x	x	x	Ninguna
12		Apariencia del personal	El personal luce ordenado y profesional.	x	x	x	Ninguna
13	Confiabilidad	Cumplimiento de tiempos	DOGANA S.A. cumple con los tiempos establecidos para los trámites.	x	x	x	Ninguna
14		Precisión informativa	La información que me brindaron fue precisa y coherente.	x	x	x	Ninguna
15		Correcta realización	Mis trámites se realizaron correctamente, sin errores.	x	x	x	Ninguna
16	Capacidad de respuesta	Rapidez	El personal atendió mis solicitudes de manera rápida.	x	x	x	Ninguna
17		Claridad de respuestas	Me brindaron respuestas claras cuando hice preguntas.	x	x	x	Ninguna
18		Adaptabilidad	El servicio se adaptó rápidamente cuando hubo algún inconveniente.	x	x	x	Ninguna

Ítem	Dimensión	Indicador	Redacción del Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
19	Seguridad	Confianza	Me sentí seguro al confiar mis trámites a DOGANA S.A.	x	x	x	Ninguna
20		Competencia técnica	El personal demostró competencia técnica en temas aduaneros.	x	x	x	Ninguna
21		Transparencia	Los procedimientos me transmitieron confianza y transparencia.	x	x	x	Ninguna
22	Empatía	Interés	El personal mostró interés en comprender mis necesidades.	x	x	x	Ninguna
23		Trato amable	Recibí un trato amable y respetuoso.	x	x	x	Ninguna
24		Atención personalizada	Me ofrecieron atención personalizada durante el servicio.	x	x	x	Ninguna

De acuerdo con la revisión efectuada y considerando las evaluaciones otorgadas en los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia, los expertos concluyen que el cuestionario presenta adecuadas condiciones metodológicas y cumple con los requerimientos para medir las variables planteadas en la investigación.

Por lo tanto:

El instrumento es considerado **válido y APTO** para su aplicación en el trabajo de campo.



 Juez Validador
 DNI: 70035869

Ficha del Validador Experto

A continuación, se presenta la ficha de identificación del experto encargado de validar el instrumento:

Nombre y apellidos:	Ulises Regalado Rafael
Grado académico:	Maestro
Especialidad:	Administración de Negocios. (MBA)
Institución donde labora:	Centro de Formación y Promoción Humana Santa Angela
Experiencia profesional (años):	9 años

Firma:



Carta de Validación de Instrumento y Matriz de Juicio de Expertos

Lima, 2025

Estimado(a) Msc.: Marco Antonio Capristán Campos

Reciba un cordial saludo.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valioso apoyo como experto(a) en el ámbito de Comercio Exterior, Administración o áreas afines, para la revisión y validación del instrumento de recolección de datos titulado:

“Gestión Documentaria Aduanera y Satisfacción del Cliente en la empresa DOGANA S.A.–2024: Un enfoque en los regímenes de importación y exportación definitiva”.

El propósito de su participación es evaluar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems del cuestionario, con el fin de garantizar su validez de contenido.

Agradezco de antemano su disposición y el tiempo brindado, el cual es esencial para el desarrollo adecuado de esta investigación.

Atentamente,



Investigadora
Teresa Odar

2. Matriz de Validación por Juicio de Expertos

A continuación, se presenta la matriz para la evaluación del instrumento:

Ítem	Dimensión	Indicador	Redacción del Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	Documentación y registro	Claridad documental	La documentación solicitada fue clara y fácil de entender.	x	x	x	NINGUNA
2		Adecuación documental	Los documentos requeridos fueron adecuados y no excesivos.	x	x	x	NINGUNA
3		Orden del registro	El proceso de registro documental fue ordenado y correcto.	x	x	x	NINGUNA
4	Transparencia en procesos	Información del proceso	Recibí información clara sobre los pasos del trámite aduanero.	x	x	x	NINGUNA
5		Seguimiento del trámite	Durante el proceso, siempre supe en qué estado se encontraba mi trámite.	x	x	x	NINGUNA
6		Cumplimiento normativo	Considero que DOGANA S.A. cumple con las normativas aduaneras vigentes.	x	x	x	NINGUNA
7	Capacitación del personal	Conocimiento técnico	El personal que me atendió mostró conocimiento de los procedimientos.	x	x	x	NINGUNA
8		Trato profesional	Fui tratado con respeto y profesionalismo por el personal.	x	x	x	NINGUNA
9		Capacitación general	Considero que el personal de DOGANA S.A. está bien capacitado.	x	x	x	NINGUNA
10	Tangibilidad	Presentación física	Las oficinas de DOGANA S.A. están bien presentadas y organizadas.	x	x	x	NINGUNA

Ítem	Dimensión	Indicador	Redacción del Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
11		Claridad documental	Los documentos y formatos utilizados son claros y comprensibles.	x	x	x	NINGUNA
12		Apariencia del personal	El personal luce ordenado y profesional.	x	x	x	NINGUNA
13	Confiabilidad	Cumplimiento de tiempos	DOGANA S.A. cumple con los tiempos establecidos para los trámites.	x	x	x	NINGUNA
14		Precisión informativa	La información que me brindaron fue precisa y coherente.	x	x	x	NINGUNA
15		Correcta realización	Mis trámites se realizaron correctamente, sin errores.	x	x	x	NINGUNA
16	Capacidad de respuesta	Rapidez	El personal atendió mis solicitudes de manera rápida.	x	x	x	NINGUNA
17		Claridad de respuestas	Me brindaron respuestas claras cuando hice preguntas.	x	x	x	NINGUNA
18		Adaptabilidad	El servicio se adaptó rápidamente cuando hubo algún inconveniente.	x	x	x	NINGUNA
19	Seguridad	Confianza	Me sentí seguro al confiar mis trámites a DOGANA S.A.	x	x	x	NINGUNA
20		Competencia técnica	El personal demostró competencia técnica en temas aduaneros.	x	x	x	NINGUNA
21		Transparencia	Los procedimientos me transmitieron confianza y transparencia.	x	x	x	NINGUNA
22	Empatía	Interés	El personal mostró interés en comprender mis necesidades.	x	x	x	NINGUNA

Ítem	Dimensión	Indicador	Redacción del Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
23		Trato amable	Recibí un trato amable y respetuoso.	x	x	x	NINGUNA
24		Atención personalizada	Me ofrecieron atención personalizada durante el servicio.	x	x	x	NINGUNA

De acuerdo con la revisión efectuada y considerando las evaluaciones otorgadas en los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia, los expertos concluyen que el cuestionario presenta adecuadas condiciones metodológicas y cumple con los requerimientos para medir las variables planteadas en la investigación.

Por lo tanto:

El instrumento es considerado **válido y APTO** para su aplicación en el trabajo de campo.

Juez Validador
DNI. 17883408

Ficha del Validador Experto

A continuación, se presenta la ficha de identificación del experto encargado de validar el instrumento:

Nombre y apellidos:	Marco Antonio Capristán Campos
Grado académico:	Magister
Especialidad:	Administración / CNI
Institución donde labora:	Universidad nacional pedro Ruiz Gallo
Experiencia profesional (años):	30

Firma:

Handwritten signature in black ink, consisting of two circles. The first circle contains the letters 'ptac' and the second circle contains the letters 'Sup.'.