



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA EN SHOHIN S.A. EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Carla Mercedes Goyzueta Roman  
Omaira Del Rosario Lazo Paredes

Asesor:

Mtro. Arbues Pérez Espinoza

Lima - Perú

2020

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>45</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos.....	23
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.....	23
Tabla 3 Estrategias de los procesos operativos .....	26
Tabla 4 Experiencia de los agentes de carga internacional .....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Visión general del transporte de carga aérea.....	11
Figura 2 Principales Depósitos Temporales del Perú durante el 2015 – 2019.....	12
Figura 3 Arquitectura de procesos operativos de importación.....	14
Figura 4 Estrategias de los procesos operativos .....	27
Figura 5 Satisfacción de los agentes de carga .....	29
Figura 6 Trazabilidad.....	30
Figura 7 Experiencia de los agentes de carga internacional.....	33
Figura 8 Valor agregado .....	34
Figura 9 Posicionamiento .....	35

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	45
Anexo 2 Operacionalización de la Variable .....	46
Anexo 3 Encuesta aplicada a los agentes de carga.....	48
Anexo 4 Guía de entrevista .....	49
Anexo 5 Entrevista al personal estratégico y operativo de Shohin S.A. ....	50
Anexo 6 Ficha de análisis documental – variable estrategias .....	52
Anexo 7 Ficha de análisis documental – trazabilidad de los procesos operativos .....	53
Anexo 8 Ficha de análisis documental – variable satisfacción de los agentes de carga.....	54
Anexo 9 Ficha de análisis documental – variable experiencia del cliente .....	55
Anexo 10 Ficha de análisis documental – variable experiencia del cliente .....	56
Anexo 11 Ficha de análisis documental – variable experiencia del cliente .....	57
Anexo 12 Ficha de análisis documental – variable posicionamiento.....	58
Anexo 13 Validación de instrumentos a través de juicio de expertos .....	59
Anexo 14 Validación de Expertos – Trudy Tannert.....	62
Anexo 15 Validación de expertos - Wendy Núñez del Arco .....	64
Anexo 16 Validación de expertos – Mary Ann Plascencia .....	66
Anexo 17 Imágenes de las entrevistas realizadas al personal estratégico de Shohin S.A...	68
Anexo 18 Encuesta en Google docs. ....	69
Anexo 19 Constancia de envío de correo electrónico con la encuesta.....	70

## RESUMEN

La presente investigación tiene la finalidad de determinar la incidencia de los procesos operativos de importación en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A en el año 2019. En ese sentido es de enfoque mixto y alcance explicativo, en la recolección y análisis de datos se utilizaron tres técnicas con sus respectivos instrumentos como: la encuesta, la entrevista y la ficha de análisis documental, lo cual permitió obtener conocimientos de las variables a medir. Entre los resultados obtenidos resalta que Shohin S.A. se encuentra posicionado en el mercado a través de los años por las estrategias tomadas en cada uno de sus procesos, como la optimización de los tiempos que permite que el cliente retire su carga en el rango de tiempo esperado, así como el valor agregado y la atención personalizada que brinda a cada uno de sus clientes y también al afianzar las relaciones comerciales con los agentes de carga debido a las certificaciones que respaldan la seguridad de sus mercancías. Cuenta con programas de capacitación al personal que permite una atención con orientación al cliente y así conocer las percepciones que obtienen a lo largo del proceso de importación para la toma medidas preventivas y correctivas. Cabe resaltar la importancia de conocer la percepción que tiene el agente de carga para lograr siempre estar un paso adelante y lograr la fidelización total de los mismos.

**Palabras clave:** procesos operativos, fidelización, importación, experiencia del cliente.

## ABSTRACT

The objective of this study is to understand the impact of import operations at Shohin S.A. on shipper loyalty in 2019. In this sense, there is a mix of approaches and explanatory scope. Three techniques were used to collect and analyze the data, as well as the respective instruments such as surveys, information and document analysis sheets to measure knowledge of the variables. Among the results obtained, it goes without saying that Shohin S.A. has been present in the market for many years thanks to the strategies employed in each process, such as the optimization of time, which allows the client to recover the cargo in the expected timeframe, but also thanks to the added value and the customer. It is appreciable the individualized attention that it is given to each person and the certificates that support the security of the cargo, which strengthen our business relationships with our freight agents. In addition to this, there is a training program for employees that allows them to provide a customer-oriented service and to track employee perceptions and take preventive and corrective actions throughout the import process. It is important to be aware of the perception that the freight agent is always one step ahead and their total loyalty must be earned.

**Key Words:** business processes, loyalty, importing, customer experience

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

Aguirre E., Alvarado L. (2019). *Percepción de los operadores sobre la eficiencia en los servicios ofrecidos por Talma y Shohin en la logística aérea*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626467>

Alcaide, C. (2016). *Fidelización de clientes: fidelización de clientes*. Madrid, España. ESIC Editorial.

Alcaide, J. Diez M. (2019). *Customer Experience: las claves de la experiencia del cliente en la era digital cognitiva*. Madrid, España. ESIC Editorial.

Ballou, R. H. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Ciudad de México, México. Prentice Hall.

Galicia, E., Rodríguez, L. (2018). *Gestión de procesos operativos y su relación en la satisfacción del cliente de una empresa de transportes, 2018*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13757>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. Ciudad de México, México. Pearson educación de México.

Londoño G. B. (2014). *Impacto de los programas de fidelización y la calidad de la relación sobre la lealtad al establecimiento minorista*. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid, España.

Maguiña R. A., Márquez V. S., Ugaz P. J., Zamora V. Y. (2016). *Mejora en el proceso operativo del área de atención al cliente, aplicando el sistema tracking, en la empresa Airocean Cargo S.A.C*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/618347>

Mallar, M. A. (2010). *La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente, volumen 3, 1-26*.

Martínez A., Cegarra J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid, España. Ecobook.

Mejía, E., Mero, N. (2015). *Análisis de los almacenes aduaneros como eslabón de la cadena logística para el desarrollo del comercio exterior ecuatoriano*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10684>

MINCETUR (2015). Guía de orientación al usuario del transporte aéreo. *Guía de orientación al usuario del transporte aéreo, volumen, 1-76*.

OACI, OMA. (2016) El transporte internacional de la carga aérea. *Cadena de suministro segura para la carga aérea y el correo y directrices en materia de facilitación, 1-36*.

Sánchez S. C. (2018). *Propuesta de mejora en los procesos operativos en el almacén de la empresa Desysweb S.A.C*. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8472>

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima, Perú. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.