



# 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

## DEDICATORIA

A Dios.

A nuestros padres por su invaluable soporte para  
alcanzar nuestras metas.

A todas aquellas personas que con sus palabras  
de aliento nos motivaron a diario.

## AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al Mg. Arbues Pérez, nuestro asesor, por su guía, por los conocimientos impartidos y su valioso tiempo brindado para la ejecución de esta investigación.

A quienes que sumaron con un granito de arena y nos apoyaron durante el proceso para el logro de nuestro objetivo.

## 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

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En los últimos años el comercio internacional de bienes y servicios se ha incrementado fruto del proceso de globalización convirtiéndolo en un factor clave para el desarrollo de las diferentes industrias a nivel mundial, significando un verdadero reto en la logística internacional, puesto que los constantes cambios en las preferencias del mercado y la necesidad de poder satisfacerlas en el tiempo solicitado, exige la constante incorporación de recursos tecnológicos, del flujo de información en tiempo real y de manera oportuna teniendo total visibilidad de las operaciones, logrando altos niveles de eficiencia y eficacia en los procesos estratégicos, operativos y de soporte en las empresas. La logística integral (también conocida como cadena de suministro), está formada por todos aquellos procesos que permiten que el cliente obtenga un producto o servicio de manera eficiente, en el momento, cantidad y calidad exacta (Ballou, 2004).

En ese marco, el Perú como país menos adelantado, ha experimentado los notables cambios generados por el dinamismo del comercio internacional y a su vez por las suscripciones de acuerdos comerciales que han permitido el intercambio comercial entre países, logrando tener presencia y consolidación en los mercados globales, además de las distintas políticas comerciales implementadas por parte del estado como el Plan Estratégico Nacional Exportador (PENX), el cual desarrolla una serie de actividades dirigidas a orientar y capacitar a los usuarios sobre los principales aspectos comprendidos en los procesos de exportación e importación, para que

puedan así optimizar sus procesos logísticos y aduaneros, con el fin de tener costos más competitivos y ser una buena alternativa de la oferta exportable al resto del mundo. Existen diferentes modalidades de traslado de mercancías siendo el transporte aéreo el preferido por su rapidez y seguridad, mas no el más utilizado por su elevado costo, MINCETUR (2015).

Según la Organización de Aviación Civil Internacional y la Organización Mundial de Aduanas (2016), “la cadena de suministro está sometida a una amplia gama de requisitos normativos, especialmente cuando comprenden movimientos internacionales y transporte por vía aérea”. Dentro de los actores de la cadena de suministro aérea encontramos a los depósitos temporales, un operador logístico autorizado por la administración aduanera; el cual tiene como finalidad almacenar la mercancía no despachada que está a la espera de la destinación aduanera, permitiendo asegurar el cumplimiento de los procedimientos de despacho.(Ver Figura 1) Mejía y Mero (2015), en su tesis titulada “Análisis de los almacenes aduaneros como eslabón de la cadena logística para el desarrollo del comercio exterior ecuatoriano” afirman que la implementación y utilización de los almacenes han aportado positivamente en el desarrollo de las operaciones logísticas.

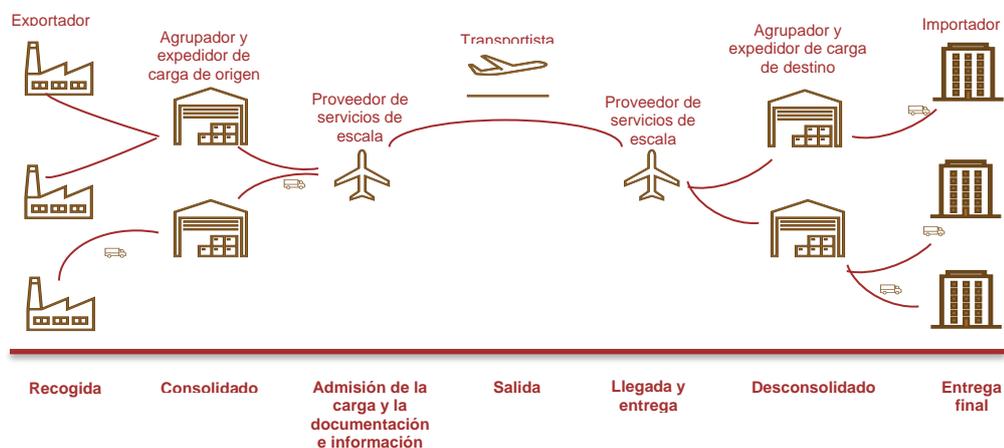
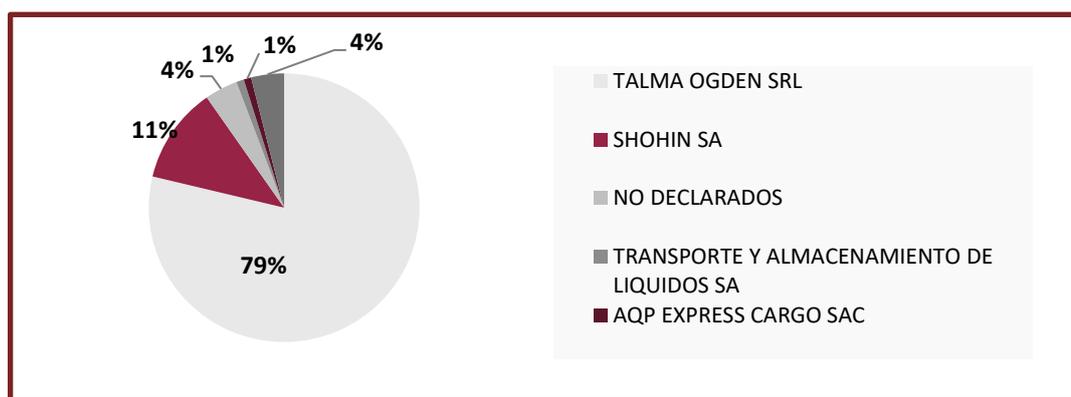


Figura 1 Visión general del transporte de carga aérea

*Fuente: OACI y OMA 2016*

El país cuenta con diversos depósitos temporales aéreos, uno de ellos Shohin S.A. que funciona como terminal de almacenamiento, punto de llegada; este atiende a importantes aerolíneas de carga (socios estratégicos) en sus operaciones en Perú como: Airmax Cargo, Northern Cargo y DHL Aviation; asegurando que sus procesos cumplan con altos estándares de calidad y seguridad requeridos por la administración aduanera y el mercado. Esta empresa cuenta con el Certificado de Operador de Servicio Especializado Aeroportuario emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú (DGAC), el Certificado Business Alliance For Secure Commerce (BASC) aplicando los más estrictos estándares de seguridad contra el bioterrorismo y narcotráfico, la certificación de Regulated Agent Status In Third Country (RA3). Así mismo, actualmente se encuentra en pleno proceso de evaluación para la obtención de la certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) y en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 continuando con la mejora continua en sus procesos.



*Figura 2 Principales Depósitos Temporales del Perú durante el 2015 – 2019.*

*Fuente: Infoescomar 2020*

Como se observa en la Figura 2, por su trayectoria en el mercado nacional se encuentra posicionada en el segundo lugar de preferencia con el 11% de la totalidad de mercancías trasladadas vía aérea, que representan las 48,777,014 toneladas en el periodo del 2015 - 2019.

Las operaciones de importación de Shohin S.A. se encuentran a cargo del jefe de operaciones, quien es el responsable de asegurar el cumplimiento de los procesos operativos desde su recepción hasta la entrega final al consignatario en los almacenes, luego del desaduanaje. Cabe mencionar que dentro del proceso operativo encontramos eslabones de la cadena que permiten el logro de los procedimientos internos establecidos y la normativa legal aplicable: tráfico de mercancía de importación que involucra la recepción de la mercancía, su verificación y la asignación de las mismas a los camiones; asimismo, comunica la información del manifiesto y los detalles de los pallets a las áreas correspondientes; la recepción de carga de importación consiste en proporcionar información adicional y más específica sobre la carga, además es donde se realiza el pesado y tarjado de la mercancía; en el almacenamiento de carga de importación la carga es verificada y codificada para su correcta ubicación física; la carga puede ser movilizada para el reconocimiento previo, reconocimiento físico e inspecciones, de ser solicitado por el cliente, la administración aduanera o las entidades competentes respectivamente, donde también se verifica que la información sobre la mercancía coincida con la documentación, además que se cumplan los permisos requeridos según el tipo de carga y finalmente la salida de la mercancía de importación, lugar en el que se recibe la documentación y se revisa la carga en físico, además se coordina el ingreso del vehículo para que se proceda con el retiro de la carga para el cual se entrega el permiso de salida con el que finaliza la operación. (Ver Figura 3)

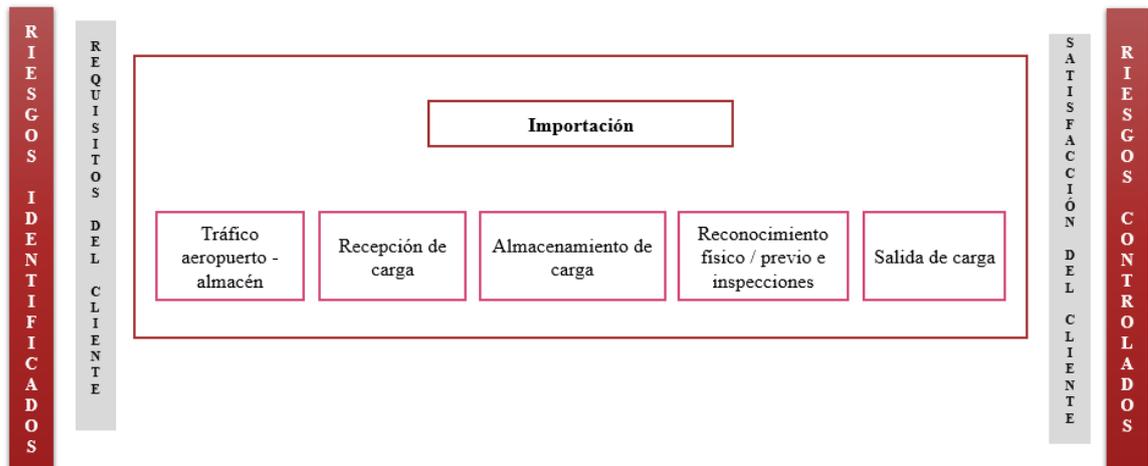


Figura 3 Arquitectura de procesos operativos de importación

Fuente: Shohin S.A.

Como sostiene Mallar (2010), un proceso comprende una serie de actividades realizadas en diferentes áreas de la organización, que deberán agregar valor, proporcionando así un servicio de excelencia a su cliente. Este cliente podrá ser un cliente interno o un cliente externo. Así la gestión por procesos es una forma de organización, en la cual debe prevalecer la visión del cliente por sobre las actividades de la organización.

Sánchez (2018), en su trabajo de suficiencia profesional “Propuesta de mejora en los procesos operativos en el almacén de la empresa Desysweb S.A.C., Lima 2018” con el objetivo de proponer mejoras en los procesos operativos del almacén general para lograr la optimización de la gestión operativa en el almacén, identificó que los controles, procesos y procedimientos internos del almacén afectan a todos los clientes internos y externos, dentro de ellos a los departamentos de Proyectos y Comercial quienes tienen como responsabilidad realizar las coordinaciones y el trato directo con los clientes, supervisando la ejecución de estos trabajos; por lo cual concluyó que se

generan pérdidas económicas el cual tiene relevancia y debe ser gestionado, medido y controlado con el propósito de optimizar la gestión operativa en el almacén.

En Shohin S.A. se han identificado oportunidades de mejora debido a que la falta de personal en las áreas operativas ha conllevado a que asuman responsabilidades que no corresponden a sus áreas iniciales lo cual limita que se logre el perfil deseado. Por otra parte, en pocas oportunidades ha existido el cruce de información respecto de la ubicación de mercancías, esto ha sucedido cuando han llegado cargas parciales con el mismo peso y la misma cantidad de bultos coincidentemente, en consecuencia, los tiempos de espera se vieron afectados al no encontrar la ubicación de la mercancía a tiempo, generándose insatisfacción en algunas de las entregas. Asimismo, no se cuenta con rampas para la descarga directa a la mesa de transferencia sin necesidad de utilizar montacargas al momento de recepcionar la carga de los vuelos, lo que hace que se emplee mayor tiempo y personal. Otro factor es el espacio físico reducido que no permite la revisión óptima de la verificación 360° que consta de observar las condiciones físicas del embalaje exterior de los bultos. Por otro lado, los niveles de competitividad han aumentado, considerando el nuevo ingreso al mercado de Servicios Aeroportuarios Andinos (SAASA) como terminal aéreo y punto de llegada que bien podría posicionarse rápidamente y captar potenciales clientes. Otro aspecto, es el alto índice de criminalidad de la zona donde se moviliza la carga, que a pesar de contar con todos los protocolos de seguridad el riesgo siempre está inminente. Además, los constantes cambios en las regulaciones aduaneras aplicables al almacén, también es importante mencionar que no todos los usuarios que forman parte de la cadena tienen el compromiso para el cumplimiento de los procedimientos.

Aguirre y Alvarado (2019) en su tesis “Percepción de los operadores sobre la eficiencia en los servicios ofrecidos por Talma y Shohin en la logística aérea” afirman que en cuanto a la percepción de los operadores sobre la eficiencia de los almacenes aeroportuarios Talma y Shohin, el punto fundamental en el que coinciden los 80 entrevistados es que existen factores que influyen en la eficiencia de los servicios ofertados por Talma y Shohin, tales como la infraestructura, la tecnología y las tarifas de almacenamiento. Por ello, uno de los objetivos de Shohin S.A. es implementar nuevas tecnologías que resguarden la seguridad de la carga y disminuyan los tiempos de atención.

Cabe resaltar que Shohin S.A. como depósito temporal y parte de la cadena de suministro cuenta con asociados de negocio como: líneas aéreas, agentes de carga, agentes de aduana, importadores y exportadores. Manteniendo un trato directo y estratégico (convenio comercial) en los procesos con los agentes de carga internacional, quienes derivan la carga al almacén, siendo ellos los que consolidan y desconsolidan la mercancía de distintos clientes finales.

La seguridad de la carga y la atención brindada, no solo a los agentes de carga, sino a todos los que intervienen en cada proceso es uno de los pilares que identifican a Shohin S.A. El primer contacto del cliente con la empresa es denominado el momento de la verdad, este puede ser a través de una solicitud de cotizaciones o servicios mediante un correo electrónico, el cliente logra una percepción con la calidad de atención que obtuvo. Uno de los principales pasos para lograr la fidelización es la experiencia del cliente que se basa en lograr la mejor percepción al cubrir la necesidad, por ello se capacita al personal para que puedan brindar una excelente calidad de

servicio inclusive ante cualquier eventualidad que se suscite, es importante que los colaboradores se encuentren identificados con la misión y visión de la empresa para que la satisfacción interna sea transferida a los clientes. Una buena o mala experiencia genera un valor emocional, el cual perdura en el tiempo y hará que el cliente vuelva o jamás esté interesado en los servicios de la empresa. Por tal motivo, depende del trabajo en equipo de todas las áreas para lograr una buena percepción del cliente que permita la satisfacción en cada área de contacto y posteriormente la fidelización. Alcaide (2016), menciona que vender a un nuevo cliente puede llegar a ser, según el sector de negocio, hasta 17 veces más caro que vender a un cliente actual. Por lo mismo, el principal objetivo de Shohin S.A. es lograr fidelizar a sus clientes, sean agentes de carga, agentes de aduana o importadores, mediante el servicio ofrecido. Según Alcaide y Diez (2019), los tres elementos de la definición de la experiencia del cliente son: percepción, interacción y marca.

Según Alcaide y Diez (2019), uno de los estimuladores para lograr una buena experiencia del cliente son los procesos y sistemas, en Shohin S.A. los procesos operativos están orientados a brindar la mayor seguridad para la carga y personal, así como lograr el retiro mediante los procedimientos óptimos en el menor tiempo posible evitando que puedan generarse incidencias que perjudiquen al cliente como a la empresa.

Londoño (2014), en su tesis doctoral “Impacto de los programas de fidelización y la calidad de la relación sobre la lealtad al establecimiento minorista” que tuvo como objetivo analizar las relaciones entre los constructos de calidad de la relación y su impacto sobre la lealtad al establecimiento minorista, concluyó que la lealtad del cliente está determinada por como este valora la relación que tiene con la empresa.

Muchos estudios se han enfocado en analizar el impacto directo que tienen estos elementos, de forma independiente, sobre la lealtad del cliente. Sin embargo, desde el enfoque de calidad de la relación, frecuentemente se considera la satisfacción, la confianza y el compromiso están relacionados entre sí.

Los clientes se forman expectativas acerca del valor y la satisfacción que diversas ofertas de marketing les brindarán y compran de acuerdo con tales expectativas. Los consumidores satisfechos compran de nuevo y cuentan a otros sus buenas experiencias, obteniendo fidelización. Los clientes insatisfechos con frecuencia recurren a los competidores y desacreditan el producto ante los demás, según Kotler, Philip y Armstrong (2017). Shohin S.A. a través de los años se ha consolidado como una empresa honesta, ágil y segura por la calidad de sus servicios.

La diferenciación de Shohin S.A. parte por la identificación del personal con la empresa haciendo que se comprometan con el logro de los objetivos de la organización y sus operaciones, además se debe mencionar que poseen activos vinculados con la seguridad de la carga y exclusiva programación de softwares a la medida de los requerimientos siendo flexibles en el servicio tanto como para la autoridad aduanera como para el cliente según lo amerite. Se cuenta con un proceso de recepción de importación ordenado esto hace que los procesos posteriores fluyan sin imprevistos o con mínimos errores. También, tienen la oportunidad de contar con líneas aéreas que aprecian los beneficios de seguridad de la organización, desarrollo de nuevas líneas de negocios y el aprovechamiento de las debilidades en la seguridad y deficiente atención al cliente por parte de la competencia.

Por ello, como diferenciación Maguiña, Márquez, Ugaz y Zamora (2016) en su investigación “Mejora en el proceso operativo de atención al cliente, aplicando el sistema tracking, en la empresa Airocean Cargo S.A.C.” tuvieron el objetivo de elaborar una herramienta tecnológica que ayude a mejorar el servicio de información de los embarques para satisfacción de los clientes, esto permite generar valor agregado y disminuir el tiempo de atención del personal de la empresa, donde cada cliente puede realizar su consulta mediante la plataforma web para agilizar el desarrollo de actividades y reducción de procesos. Mediante la retroalimentación y el servicio post venta, Shohin S.A. descubre las necesidades de sus clientes para poder elaborar estrategias que obtengan la satisfacción. Galicia y Rodríguez (2018) en su investigación “Gestión de procesos operativos y su relación en la satisfacción del cliente de una empresa de transportes, 2018” concluyen que existe relación significativa entre la gestión de procesos operativos y la satisfacción que influye altamente en la lealtad de los clientes.

En ese sentido, esta investigación se ha enfocado en determinar la incidencia de los procesos operativos de importación en la fidelización de los agentes de carga internacional en Shohin S.A. en el año 2019.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la incidencia de los procesos operativos de importación en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A. en el año 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

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.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Evaluar el impacto de las estrategias de los procesos operativos de importación en la satisfacción de los agentes de carga en Shohin S.A.
2. Identificar la incidencia de la trazabilidad de los procesos operativos de importación en la experiencia de los agentes de carga en Shohin S.A.
3. Identificar la influencia del valor agregado de los procesos operativos de importación en el posicionamiento de Shohin S.A. en los agentes de carga.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Los procesos operativos de importación inciden significativamente en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A. en el año 2019.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

1. Las estrategias de los procesos operativos de importación impactan de manera eficaz en la satisfacción de los agentes de carga en Shohin S.A.
2. La trazabilidad de los procesos operativos de importación inciden significativamente en la experiencia de los agentes de carga de Shohin S.A.
3. El valor agregado de los procesos operativos de importación influyen de manera positiva en el posicionamiento de Shohin S.A. en los agentes de carga.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

#### 2.1.1. Según el enfoque:

Los enfoques que han sido considerados para la investigación son: el enfoque cualitativo que es de realidad subjetiva construido en la investigación, hace uso de la recolección y análisis de datos, de esta manera es que se mide la percepción por parte de los agentes de carga respecto de los procesos operativos de Shohin S.A y que en base a ello emiten su juicio y pasa a ser de enfoque cuantitativo una vez aplicado el instrumento como la encuesta; este viene a ser secuencial y probatorio, pretende predecir las relaciones causales entre los elementos, a través del uso de la recolección de datos con base numérica, análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamientos. Por lo antes descrito, el enfoque es mixto ya que implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación de manera que responda al planteamiento del problema, según Hernández (2014).

Por otro lado, es de tipo aplicada puesto que se ha propuesto nuevas estrategias para la disminución de brechas existentes en aras de una plena y total satisfacción que en consecuencia fidelice al agente de carga internacional

#### 2.1.2. Según el alcance:

Es una investigación explicativa, ya que su interés se centraliza en explicar por qué ocurre un fenómeno y las condiciones que se manifiestan, como también la relación entre las variables y su incidencia, es decir, que se identifica y evalúa cómo

influye cada proceso vinculado operativamente en la importación para la fidelización del agente de carga internacional.

### **2.1.3. Según su diseño:**

Diseño no experimental consiste en observar los fenómenos como se muestran sin intervención alguna. Asimismo, el tipo de diseño que se adecua a nuestra investigación es correlacional, ya que implica recolectar información en un tiempo determinado con el propósito de describir las variables y su incidencia en un momento dado, Hernández (2014). En esta investigación es necesario analizar, hacer un diagnóstico que permita identificar la incidencia de los procesos operativos en la fidelización de los agentes de carga y su relación de causa y efecto.

## **2.2.Población y muestra**

La población está constituida por 177 agentes de carga internacional que han realizado operaciones de importación y que su carga ha sido derivada al almacén Shohin S.A en el 2019.

Para hallar la muestra, se ha considerado el muestreo no probabilístico de tipo intencional, tomando en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión para delimitar nuestra muestra:

- Que hayan realizado importaciones en el 2019.
- Que hayan traído carga todos los meses durante el 2019.
- Que el peso anual importado sea mayor a 50 toneladas.

Considerando estos criterios, el tamaño de la muestra es de 40 agentes de carga internacional.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En este trabajo de investigación se utilizaron 3 tipos de técnicas e instrumentos que ayudaron en la recolección y análisis de datos. Estas fueron validadas por tres expertos.

La primera técnica utilizada fue la encuesta, uno de los métodos más empleados para recolectar datos, basado en un cuestionario de 10 preguntas cerradas, que responden a nuestras variables a medir. Del mismo modo, se eligió la escala de Likert, con la finalidad de conocer las actitudes y percepciones de los agentes de carga (clientes) en un rango de valores. Esta fue elaborada a través de la plataforma Google docs.

Se realizó el Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS para conocer la confiabilidad de la encuesta, donde arrojó 0,754 lo que indica que el instrumento es confiable. (Ver tabla 5)

	N	%
<b>Casos</b> Válido	40	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	40	100,0

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos

Fuente: Elaboración propia

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,754	10

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

La segunda técnica aplicada fueron las 03 entrevistas estructuradas de 06 preguntas abiertas vinculadas a las variables a medir, con el objetivo de obtener mayor alcance y

complementarlo con la encuesta de preguntas cerradas. Esta entrevista fue realizada al personal estratégico y operativo de Shohin S.A.: Heinz Böhme González (Director Gerente / Representante Legal), Antonio Alanoca Pazos (Jefe de operaciones) y Jacqueline Heredia Pintado (Coordinadora de Sistemas Integrados de Gestión).

Finalmente, se ha utilizado la ficha de análisis documental, certificados de calidad y seguridad e indicadores con los que miden sus objetivos organizacionales y ranking de preferencia del portal Estadísticas Comercio Internacional Peruano - Marítimo/Aéreo - Exportación/Importación (INFOESCOMAR).

#### **2.4. Procedimiento**

En primer lugar, se solicitó una cita con el Director – Gerente de Shohin S.A. para la correspondiente aprobación y permisos para el uso de información de la empresa para la elaboración de la presente investigación, con finalidad estrictamente académica.

Desde el inicio de la investigación se realizó una búsqueda de exhaustiva en libros referentes al tema a estudiar, antecedentes y visita a páginas web de comercio exterior que aportaron de manera sustancial y complementaria para el planteamiento del problema.

Se elaboraron los instrumentos: encuesta, entrevista y ficha de análisis documental los cuales se adecuan a la precisión que se busca en las respuestas brindadas para poder analizarlas y que arrojen un resultado que permita la obtención de estadísticas que denoten variables positivas para conocer el impacto de los procesos operativos

teniendo como sustento la entrevista brindada por el personal estratégico y operativo de la empresa , la encuesta cerrada realizada a los agentes de carga en la que se colocó aspectos que inciden en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A. en el 2019, para esto se procedió con la búsqueda de expertos en el tema abordado para la validación de los instrumentos y su aplicación.

Posteriormente solicitamos 03 reuniones con el Director – Gerente Heinz Böhme González el Jefe de operaciones Antonio Alanoca Pazos y la Coordinadora de Sistemas Integrados de Gestión Jacqueline Heredia Pintado para la realización de la entrevista y conocer aspectos internos de la empresa.

Mediante el correo electrónico institucional de la empresa se procedió con el envío de la encuesta elaborada en Google docs. a los 40 agentes de carga como resultado de la muestra, la cual fue llenada con éxito por todos los participantes.

Finalmente se realizó el análisis y la clasificación de los resultados de acuerdo con los objetivos específicos, añadiendo figuras y tablas para el correcto entendimiento, esto permitió comparar y contrastar la información obtenida para las discusiones y conclusiones de la investigación.

Se tomaron en cuenta aspectos éticos que son de suma importancia, teniendo en cuenta la reserva de algunos datos de la información brindada por Shohin S.A., por un tema de confidencialidad.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

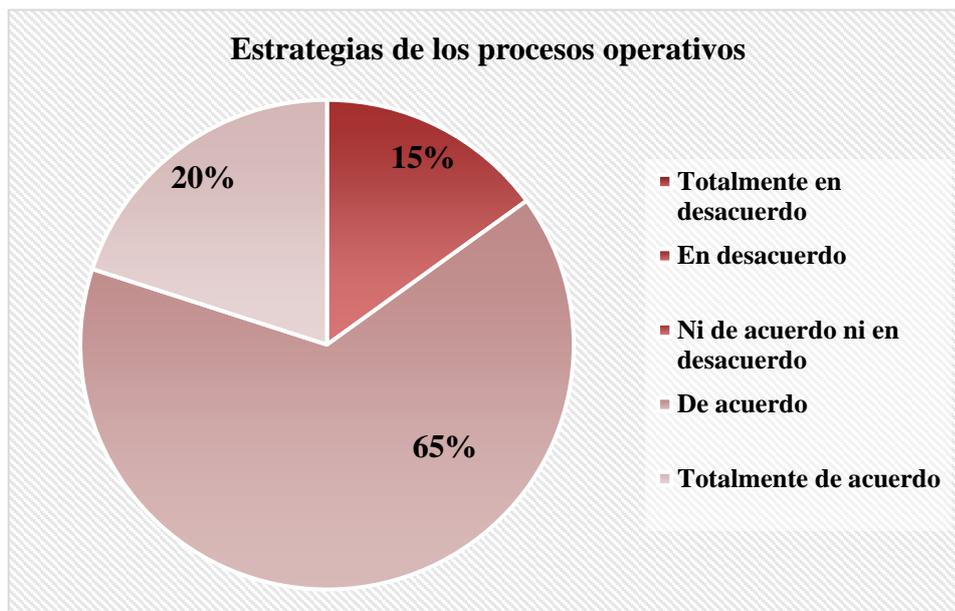
### 3.1 Evaluar el impacto de las estrategias de los procesos operativos de importación en la satisfacción de los agentes de carga en Shohin S.A.

El 85% de los agentes de carga afirma que el tiempo de atención para el retiro de carga se encuentra dentro del rango esperado, si bien es cierto Shohin S.A. une sus esfuerzos para lograr la agilidad en sus procesos, en referencia a la entrevista realizada al Jefe de operaciones señala que primero se deben detectar los riesgos operativos: tiempo, personal adecuado, equipos necesarios, en toda la cadena logística para evitar errores y por consiguiente demoras. Asimismo, contar con la maquinaria y equipos electrónicos que brinden un buen soporte para la agilización del proceso. Sin embargo, existen otros factores que eventualmente limitan el cumplimiento del objetivo, por ejemplo el área de salidas cuenta con un personal administrativo limitado que realiza las gestiones para el permiso de salida y esto genera que cuando arriban varios vuelos durante el fin de semana se originen retrasos, ocasionando malestar para quienes se encuentran a espera de ser atendidos, además de contar con un espacio reducido en el almacén y esto se ve reflejado en el 15% de disconformidad de los encuestados. (Ver figura 4)

Tabla 3 Estrategias de los procesos operativos  
Optimización de Tiempo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	26	65,0	65,0	80,0
Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4 Estrategias de los procesos operativos*

*Optimización de Tiempo*

*Fuente: Elaboración propia*

El 88% de los 40 agentes de carga internacional afirmaron que se encuentran satisfechos con la mejora de los procesos de Shohin S.A., es de conocimiento que el mercado y la legislación aduanera siempre se encuentran en constantes cambios por ende las exigencias son altas, la empresa cuenta con una programación anual de capacitaciones al personal en materia de seguridad, operatividad aduanera y logística tales como: mercancías peligrosas, manipulación de carga, seguridad de la aviación, concientización BASC, recepción de carga de importaciones, despacho y salida de importaciones, operación de montacargas, buenas prácticas de almacenamiento, entre otras que podemos visualizar en la ficha de análisis documental (ver anexo 8). Además de que al contar con un servicio personalizado se contemplan los requerimientos específicos y globales del agente de carga internacional (ACI). (Ver figura 5)

Las acciones que se toman repercuten directamente en la satisfacción del cliente, cumpliendo no solo con los plazos o mandatos de la administración aduanera sino también tomando iniciativas propias para mejorar cada proceso involucrado en la importación de mercancías. Sin embargo, hay un 12% de encuestados que afirma que no está de acuerdo ni desacuerdo respecto a la adaptación a los cambios del mercado y mejora de los procesos por parte de la empresa.

Por otro lado, la retroalimentación para conocer el comportamiento de los clientes permite lograr mejoras significativas y de calidad, por lo mismo, Shohin S.A toma en cuenta las opiniones, juicios que el cliente emita sobre el proceso de importación, esto lo podemos ver reflejado en la afirmación del 83% de encuestados. Shohin S.A como empresa seria tiene como objetivo mantenerse orientado a la excelencia de servicio, para que los agentes de carga a la hora de elegir un depósito temporal para sus operaciones de comercio exterior, la primera opción sea esta. A pesar de que exista el 17% que no se encuentre ni en desacuerdo ni de acuerdo, el personal estratégico entrevistado comenta que siempre se recogen sugerencias y en caso de existir algún tipo de disconformidad se brinda soluciones inmediatas, además de tomar medidas preventivas y correctivas respectivamente. (Ver figura 5)

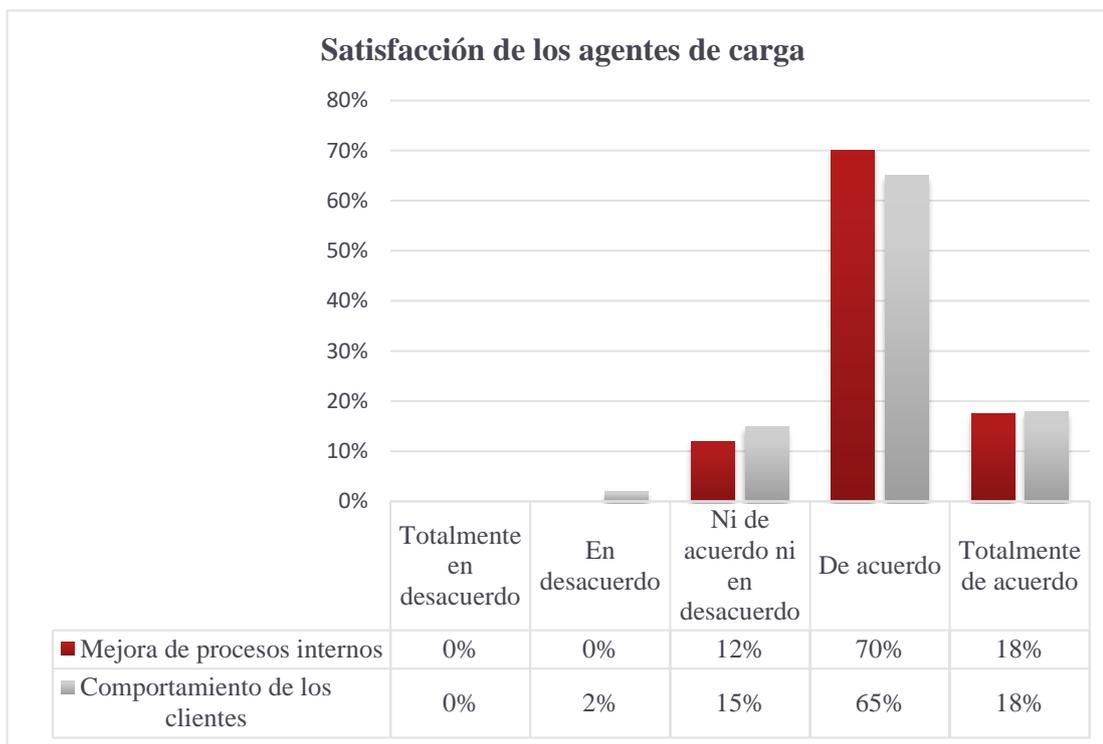


Figura 5 Satisfacción de los agentes de carga

Fuente: Elaboración propia

### 3.2 Identificar la incidencia de la trazabilidad de los procesos operativos de importación en la experiencia de los agentes de carga en Shohin S.A.

El 88% de los agentes de carga afirman que capacidad de respuesta ante un problema es oportuna, debido a que Shohin S.A. vela por brindar un servicio acorde a los tiempos requeridos por los agentes de carga, esto significa que apenas se presente algún tipo de consulta o dificultad en alguna parte del proceso de importación, se brinda el soporte necesario desde el personal que tiene trato directo con el cliente hasta las mismas autoridades de la empresa ya que todo el personal se encuentra en la capacidad de solucionar inconvenientes siempre y cuando se cumpla con los mandatos que la administración aduanera determina, esto con la finalidad de mantener el vínculo comercial y las expectativas

del cliente. Aunque, se cuenta con un 12% que no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente, es importante considerar que hay actividades internas que no son visibles para el agente de carga, pero que finalmente influyen en su fidelización, por lo que se pueden minimizar las brechas existentes al atender su carga en menos tiempo, en las mejores condiciones y ciertamente con la seguridad de brindarle un servicio de calidad óptimo como lo comentó el jefe de operaciones en la entrevista. (Ver anexo 5).

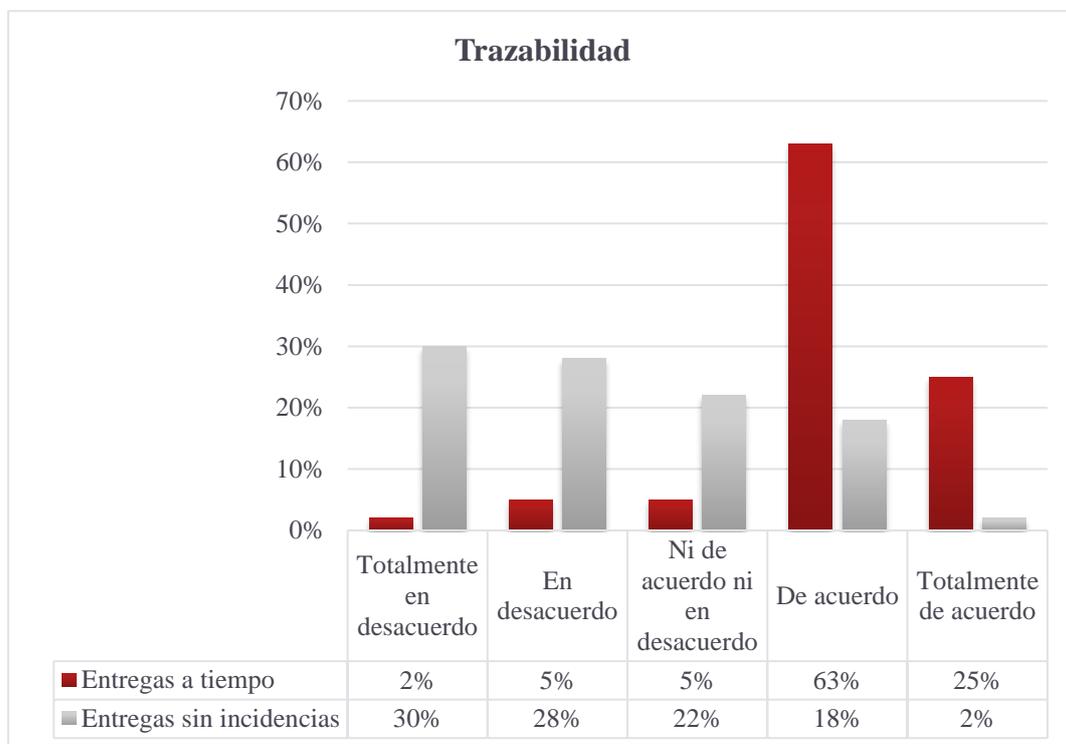


Figura 6 Trazabilidad

Elaboración: Propia

Respecto a las incidencias negativas en Shohin S.A. el 58% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y totalmente desacuerdo, esto corresponde a que no han tenido inconvenientes con el retiro de su carga la cual tiene lineamientos establecidos y se esfuerzan porque se vean reflejados en cada proceso. Sin embargo, hay un 22% que no están ni de

acuerdo ni en desacuerdo ya que hace referencia al 1% de agencias de carga que han tenido incidencias durante el 2019, como se evidencia en el anexo 7, esto se puede haber desarrollado por diversos factores o en distintas partes de la cadena logística como pueden ser: incidencias por la manipulación de la carga, demoras en la atención ya que los servicios logísticos que emplean los agentes de carga para el retiro de su mercancía puedan generar sobrecostos logísticos o cuando hay retrasos en la atención por una documentación pendiente de la entidad aduanera., por lo mismo, se solicita de manera oportuna al área de seguridad la trazabilidad de la carga que permite la visualización de la misma y su estadía en el almacén, de manera que se identifique si se originó el incidente dentro del recinto o no, con el fin de esclarecer y determinar responsabilidades.

*Tabla 4 Experiencia de los agentes de carga internacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	10,0	10,0	12,0
<b>Válido</b> De acuerdo	27	68,0	68,0	80,0
Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

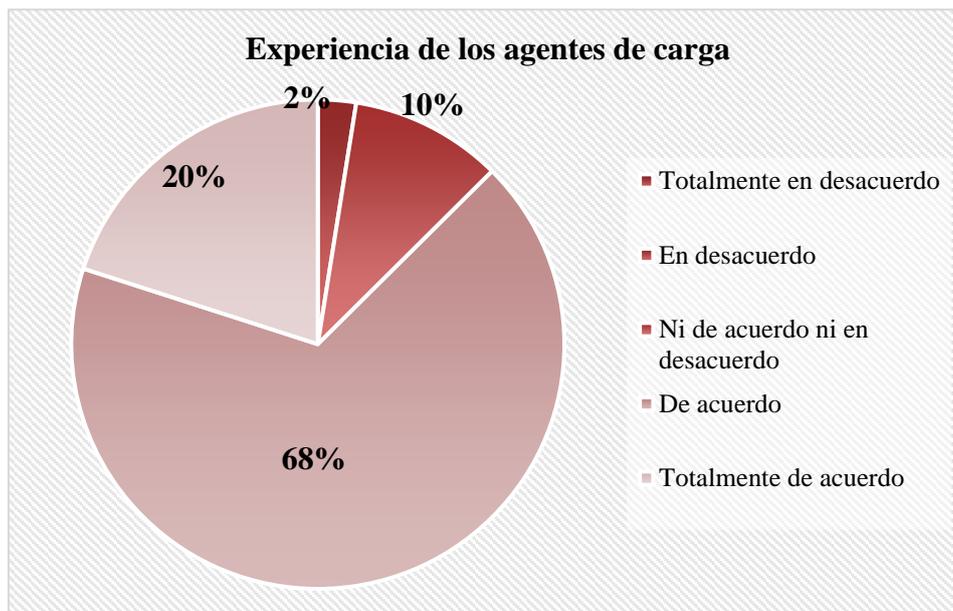
*Fuente: Elaboración propia*

Como se observa en la Tabla 7, el 88% de los encuestados indican que los procesos operativos son eficientes y se reflejan en la calidad de servicio que ofrecen, esto a cargo de las políticas y lineamientos con los que trabaja Shohin S.A. A lo largo de los años, la empresa ha incorporado y viene actualizando el manual de calidad que establece lineamientos que garantizan y aseguran la mejora continua en sus procesos orientados al cliente. Además de contar con certificaciones de seguridad como el Business Alliance for Secure Commerce (BASC) que certifica la eficacia de los sistemas integrados de gestión con

la finalidad de promover un comercio internacional seguro evitando así que sus servicios sean utilizados con fines ilícitos, esto genera la confianza no solo de los agentes de carga, sino también de los agentes de aduanas, importadores, entre otros miembros de la cadena logística, que buscan tener relaciones comerciales con empresas seguras. Del mismo modo, tienen la certificación Regulated Agent Status In Third Country (RA3) que otorga a los agentes de carga la seguridad de que no tendrán inconvenientes de recepción o atención en la Unión Europea ya que se cuenta con los estándares requeridos por la institución certificadora. (ver Anexos 9, 10 y 11)

Shohin S.A. realiza el seguimiento para otorgar una atención personalizada a cada cliente, ellos se encuentran a la expectativa de cualquier consulta o dificultad que pudieran tener sus usuarios, absuelven consultas que puedan surgir en el proceso como también consultas que no están vinculadas directamente al almacenaje como servicio diferenciado de otros almacenes. De acuerdo con lo indicado por el Director Gerente, Shohin S.A. es un almacén boutique, quiere decir que tratan la carga del cliente como si fuera propia, velando por la seguridad, calidad, etc. (Ver Anexo 5)

Aunque existe un reducido 12% que se encuentra en desacuerdo, la empresa sigue tomando iniciativas para comprender mejor las necesidades de sus clientes, una de ellas es que en la actualidad se encuentran en procesos de autoevaluación de certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) que garantiza la seguridad de los procesos en sus operaciones, además fomenta la competitividad de las empresas y afianzan su relación con la administración aduanera, asimismo la implementación del ISO 9001 con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente como consecuencia de la mejora continua en sus procesos. (Ver Figura 7)



*Figura 7 Experiencia de los agentes de carga internacional*

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.3 Identificar la influencia del valor agregado de los procesos operativos de importación en el posicionamiento de Shohin S.A. en los agentes de carga.**

En la figura 8, se observa que el 91 % de los agentes de carga internacional afirma que los colaboradores de Shohin S.A. cumplen con sus expectativas, cumpliendo así con los lineamientos y la orientación al cliente. No solo con buenos procesos, sino también con el personal indicado para la posición, teniendo empatía, calidez con el cliente y dispuesto a resolver cualquier tipo de duda que pueda surgir durante el proceso de importación para el retiro de la carga, así como la correcta atención ante un reclamo ya sea vía correo electrónico, llamada telefónica o presencialmente en las oficinas de la empresa. Cabe resaltar que para Shohin S.A. es esencial la mejora continua por lo que se encuentra a la expectativa de las sugerencias y oportunidades de mejora que pueda recibir por parte de los clientes.

Del mismo modo, Shohin S.A. cumple a cabalidad la normativa vigente y se mantiene en constante coordinación con la autoridad aduanera que hace que el trabajo que realizan sea limpio, ágil y brinde la seguridad al cliente. El servicio de calidad que ofrece la empresa es premium, por lo que el cliente puede confiar en que su mercancía se encuentra bajo los mejores estándares de calidad que ofrece el mercado aéreo. Por otro lado, existe el 9% en ni de acuerdo ni desacuerdo que refleja que el personal no cumple con las expectativas requeridas por los clientes, Shohin S.A. continua en constantes capacitaciones del personal para reducir este indicador.

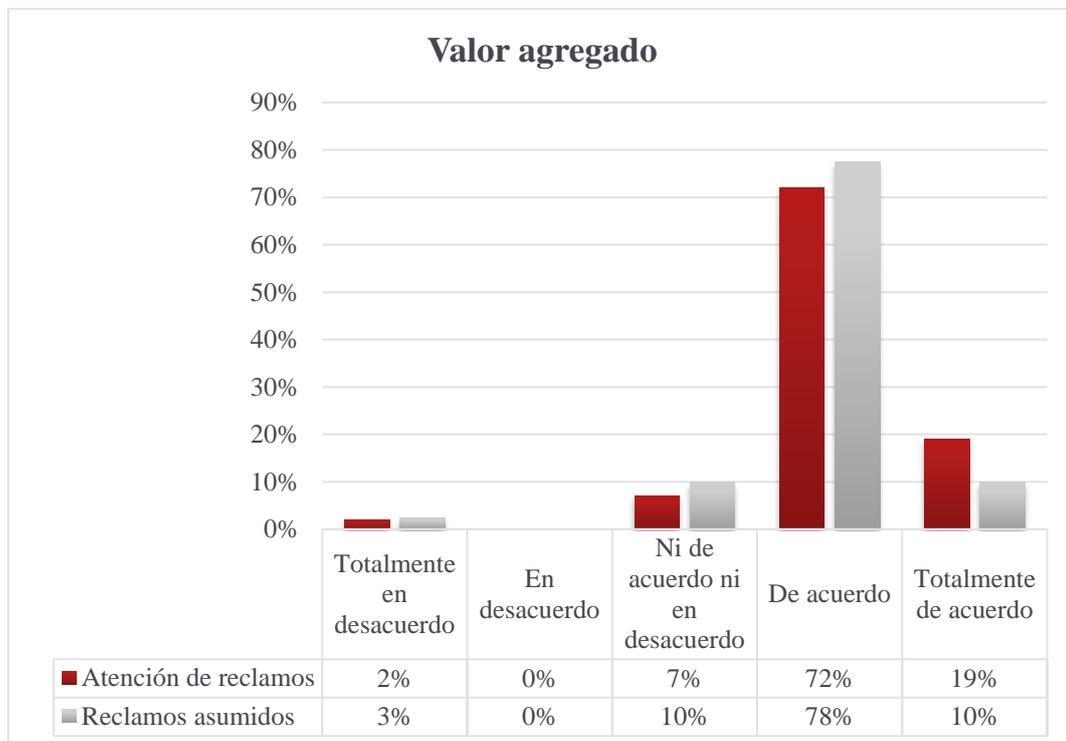


Figura 8 Valor agregado

Elaboración: Propia

La calidad de servicio que ofrece Shohin S.A. respecto a los reclamos asumidos por la empresa tiene un 88% de aceptación, es decir, mediante una evaluación exhaustiva realizan la investigación en cada proceso de importación para determinar si los reclamos elaborados por el cliente han sido dentro de los almacenes u ocasionados por personal de Shohin S.A.

Esto permite conocer las causas, evitarlas en futuras atenciones y tomar medidas correctivas para lograr el valor agregado de ser una compañía con un menor porcentaje de incidencias.

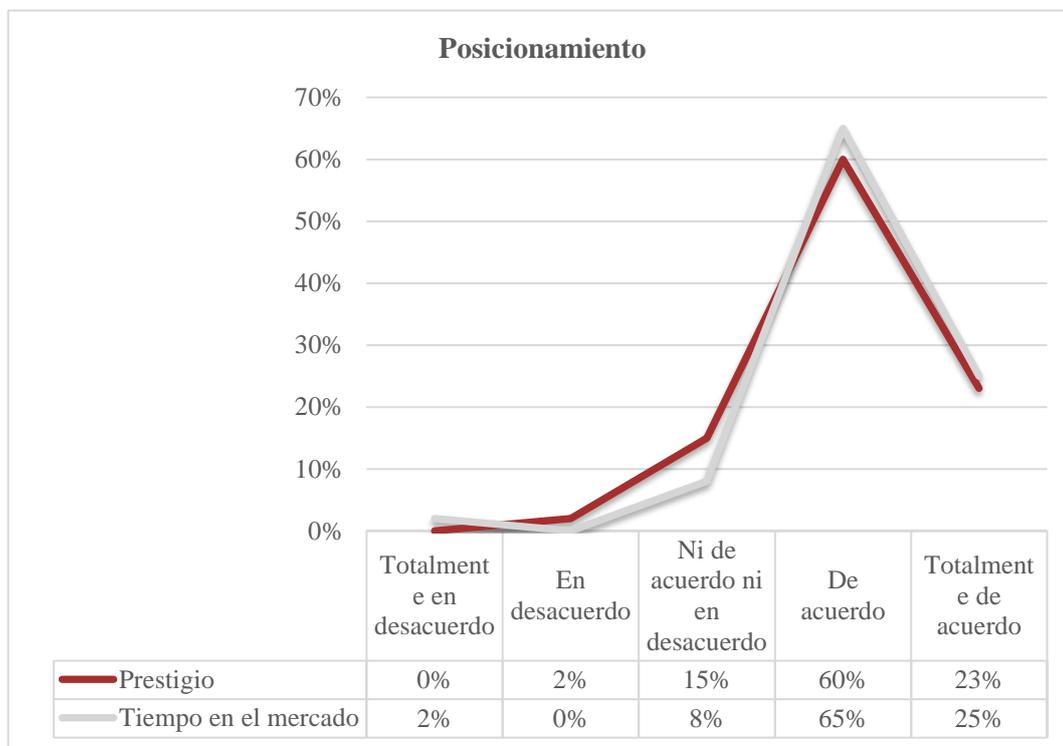


Figura 9 Posicionamiento

Elaboración: Propia

De acuerdo con la figura 9, un 83% eligen a Shohin S.A. por los años de experiencia en el rubro de comercio exterior y el 90% de los encuestados recomendarían los servicios de Shohin S.A. por su prestigio en el rubro de comercio exterior, debido a que a través de los años se han consolidado como una marca segura, honesta y ágil en sus procesos. Además de contar con el personal idóneo, capacitado en materia del servicio de almacenaje y orientado al cliente, todo esto para el logro de los objetivos organizacionales. No solo eso, el Director Gerente señala que Shohin S.A. tiene imagen de empresa seria, ágil honesta y colaboradora, hace referencia no solo a los clientes, sino de la propia autoridad aduanera ya que se encuentran en constante relación con ellos, lo que implica la seguridad con la que se desenvuelven en el mercado. A lo largo de los años, se ha buscado satisfacer las necesidades

del cliente, brindarle esa diferenciación valor agregado respecto de la atención del personal idóneo de manera que los esfuerzos se vean reflejados en el retiro de su carga en óptimas condiciones, con rapidez y sin descuidar la seguridad de la carga.

El hecho de haber trabajado con la mayoría de las agentes de carga ha logrado que puedan ganarse su confianza, es por ello por lo que Shohin S.A ocupa el segundo lugar en el ranking de preferencia de los depósitos temporales. (Ver Anexo 12)

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de los procesos operativos de importación en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A. en el 2019, dicho trabajo fue demostrar la incidencia de los procesos operativos en la fidelización.

Según Sánchez (2018), las propuestas de mejoras en los procesos operativos del almacén logran la optimización de la gestión operativa, ya que identificó que los controles, procesos y procedimientos internos del almacén deben ser gestionados, medidos y controlados puesto que afectan a todos los clientes internos y externos. Por lo mismo, coincidimos en que los procesos operativos inciden significativamente en la fidelización de los agentes de carga en Shohin en el año 2019 como se aprecia en los resultados obtenidos mediante los tres instrumentos aplicados.

Shohin S.A va adecuando sus estrategias para un alto nivel de diferenciación orientándose al cliente por lo que, implementa y se mantiene a la vanguardia con equipos de seguridad que salvaguardan las mercancías que se encuentran en el recinto, además de verse respaldados por los certificados de seguridad y su sistema integrado de gestión. Del mismo modo, las constantes capacitaciones al personal en materia aduanera, logística y además en el servicio de atención al cliente, permite que los vínculos con los mismos sean estrechos y asimismo que se afiance las relaciones al brindar el soporte oportuno cuando sucede algún tipo de incidencia en las actividades propias de los involucrados, por lo antes mencionado, se evidencia que las estrategias de los procesos operativos impactan eficazmente en la

satisfacción de los agentes de carga. Por lo que, se relaciona directamente con lo que Galicia y Rodríguez (2018) concluyeron al indicar que existe una relación significativa entre la gestión de procesos operativos y la satisfacción, ya que influye altamente en la lealtad de los clientes.

Por otro lado, Maguiña, Márquez, Ugaz y Zamora (2016) en su investigación elaboraron una herramienta tecnológica en la empresa Airocean Cargo S.A.C, que permitió mejorar el servicio de información de los embarques para satisfacción de los clientes generando valor agregado y la disminución de tiempo de atención, ya que al implementar la plataforma se agilizaron las actividades y redujeron sus procesos. En ese sentido, Shohin S.A se ve limitado con herramientas tecnológicas de este tipo, ya que, hasta el momento no cuenta con una plataforma de atención para disminuir la asistencia de los despachadores al almacén a la hora de facturar, respecto al almacén, aún queda pendiente la implementación de nuevas tecnologías para garantizar la fluidez y confiabilidad del sistema actual que manejan para la ubicación y clasificación de las cargas de manera que obtengan la satisfacción total de los clientes y no solo de la gran mayoría.

La trazabilidad o secuencia de actividades de los procesos operativos de importación inciden significativamente en la experiencia de los agentes de carga de Shohin S.A. esto se ve reflejado en los resultados que arrojó la encuesta con relación a las entregas a tiempo, entregas sin incidencias y la calidad de servicio en cada eslabón de los procesos operativos de importación debido a las implementaciones en materia de seguridad y calidad que se encuentran inmersos en toda su cadena de valor. La empresa tiene una rápida capacidad de respuesta ante una incidencia, considerando que el 99% de las cargas no han tenido

incidencia lo que genera confianza con sus clientes y socios estratégicos, debido a la constante capacitación que la empresa programa desde el personal operativo hasta el personal estratégico, como se visualiza en las fichas de análisis documental, así como en charlas orientadas al servicio de atención al cliente. Shohin S.A. mantiene una coordinación constante con la administración aduanera lo que permite la fluidez de las actividades como: las facilidades cuando una carga quiere ser retirada y cuenta con algún grado de dificultad que la aduana puede resolver evitando generar una mala experiencia para el cliente. Esto concuerda con lo señalado por Londoño (2014), donde concluye que la lealtad está determinada por como el cliente se relaciona con la empresa, puesto que muchos estudios se han enfocado en analizar el impacto directo que tienen estos elementos, de forma independiente, sobre la lealtad del cliente. Sin embargo, desde el enfoque de calidad de la relación, frecuentemente se considera la satisfacción, la confianza y el compromiso están relacionados entre sí.

En oportunidades el cliente cuando tiene un inconveniente en materia aduanera tiene la percepción de que el depósito temporal se vuelve un obstáculo al rechazar alguna documentación o cuando señalan que existe una errónea declaración al momento de pasar por el primer filtro, para el retiro de la mercancía. Sin embargo, hay responsabilidades que únicamente las resuelve la administración aduanera por lo que el almacén se debe mantener a la espera de una respuesta para que se continúe con el proceso sin observaciones, cabe mencionar que en algunos casos interviene el área legal de manera que pueda brindar soporte al cliente y la agilidad en sus operaciones.

El valor agregado de los procesos operativos de importación influye de manera positiva en el posicionamiento de Shohin S.A. basándonos en los 26 años de experiencia en el rubro

de comercio exterior y cómo el cliente percibe que la empresa es seria, ágil y cumple con altos estándares de seguridad y calidad, esto permite que se mantengan en el segundo lugar del ranking de preferencia en el rubro, la atención hacia sus clientes es personalizada, al ser flexible y ajustarse a sus necesidades particulares cumpliendo con la obligatoriedad de la legislación aduanera , tiempos reducidos y la agilidad desde que arriba la nave hasta el momento que se otorga el permiso de salidas a diferencia de lo señalado por Aguirre y Alvarado (2019) que en su tesis comentan que los factores que influyen en la eficiencia de los servicios ofertados por Talma y Shohin, son: infraestructura, tecnología y tarifas de almacenamiento. Si bien es cierto son factores importantes, consideramos que se complementan con la seguridad, calidad y tiempo en los procesos, esto englobaría todo lo que los agentes de carga internacional demandan de un depósito temporal aéreo. Sin embargo, en el caso de Shohin S.A la distancia en la ubicación desde el aeropuerto al almacén le genera desventaja frente a la competencia directa, además de que debido al incremento de operaciones resalta el espacio reducido con el que cuenta su almacén.

## 4.2 Conclusiones

Con el presente informe se concluye que las estrategias consideradas en los procesos operativos de importación tienen un alto impacto en la satisfacción de los agentes de carga en Shohin S.A., esto es debido a la flexibilidad con la que cuenta para poder adaptarse a los cambios del mercado e incluyendo las actualizaciones de la legislación aduanera, lo cual evita que se incurran en infracciones. Asimismo, la empresa recoge las sugerencias de los clientes y tiene una estrecha relación con los mismos lo que ha permitido que se identifiquen las oportunidades de mejora en cada proceso operativo, del mismo modo el proceso de retiro

de carga está dentro del tiempo esperado por el cliente, evitando así que se generen sobrecostos y por ende su insatisfacción. Cabe resaltar que las estrategias se deben de ir actualizando debido a la alta competitividad que se enfrenta, no solo a tiempo, calidad y seguridad sino también a nivel de costos.

La trazabilidad o secuencia de actividades en los procesos operativos de importación inciden altamente en la experiencia que tienen los agentes de carga ya que tienen una respuesta oportuna y efectiva ante cualquier duda o incidencia que se pueda presentar referente al servicio de almacenaje o inclusive asuntos aduaneros, esto puede originarse desde el primer contacto con el cliente hasta después de concluido el servicio. Por otro lado, como mejora continua Shohin S.A. viene monitoreando cada procedimiento de manera que las incidencias se reduzcan año a año con la finalidad de erradicar las brechas existentes.

Finalmente, el valor agregado que otorga Shohin S.A. en los procesos operativos con los agentes de carga influyen en el posicionamiento de la empresa en la industria del comercio exterior. A lo largo de los años, Shohin S.A. se ha esforzado para estar a la altura de las necesidades de sus clientes, por lo que cuenta con la certificación BASC, RA3 y actualmente se encuentra en un proceso de autoevaluación para obtener la certificación OEA y la certificación del sistema de gestión ISO 9001. Shohin S.A. se posiciona en el segundo lugar de preferencia de los almacenes temporales de importaciones, como una empresa seria, segura y ágil, esto gracias a los lineamientos en sus procesos operativos que son enfocados hacia el cliente y el servicio personalizado como lo dice su slogan de ser un almacén boutique, donde cuidan la carga como si fuera propia.

### 4.3 Recomendaciones

La empresa gestiona el personal adecuado, equipos necesarios y herramientas a utilizar durante el proceso de tráfico, tarja, almacén, reconocimiento previo y aforo, salidas de la carga para que el tiempo utilizado sea el óptimo, sin embargo, hemos identificado que existen desventajas para el logro total del rango esperado de atención, por lo que se recomienda, la evaluación en la implementación de nuevas tecnologías y personal necesario para cada operación de acuerdo a los volúmenes de la carga por vuelo sin que esto perjudique o descuide los otros procesos de apoyo que se ven implicados en la operación.

Se recomienda dentro de su malla curricular de capacitación de personal, temas relacionados con la excelencia en la atención del cliente, a fin de mejorar la perspectiva de todos sus clientes, ya que si bien es cierto se cuenta con un programa de capacitación anual en materias aduaneras, logísticas y de atención, en los resultados vemos que existe el 9% de los agentes de carga encuestados que perciben que los colaboradores no cumplen sus expectativas.

Es importante, recoger de una manera más formal los comentarios y sugerencias de los agentes de carga, agentes de aduana e importadores y no solo eso, también realizar una investigación de mercado para conocer las nuevas demandas en el mercado, con la finalidad de estar un paso delante de la competencia generando que cada día los clientes y vuelvan a elegir a Shohin S.A. por la diferenciación en los procesos operativos y su complemento con los procesos estratégicos y de soporte. Brindándoles la seguridad y confianza que busca el cliente.

## 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.

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de Consistencia

#### Incidencia de los procesos operativos de importación en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A. en el año 2019.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO
Pregunta general:	Objetivo General:	Hipótesis general:	Variables:	Población:	Enfoque:
¿Cuál es la incidencia de los procesos operativos de importación en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A. en el año 2019?	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.	Los procesos operativos de importación inciden significativamente en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A. en el año 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos Operativos (Vi)</li> <li>Fidelización (Vd)</li> </ul>	177 agentes de carga	Mixto
Preguntas específicas:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variables:	Muestra:	Instrumento:
1. ¿De qué manera inciden las estrategias de los procesos operativos de importación en la satisfacción de los agentes de carga en Shohin S.A.?	1.- Evaluar el impacto de las estrategias de los procesos operativos de importación en la satisfacción de los agentes de carga en Shohin S.A.	1.- Las estrategias de los procesos operativos de importación impactan de manera eficaz en la satisfacción de los agentes de carga en Shohin S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias de los procesos operativos (Vi)</li> <li>Satisfacción de los agentes de carga (Vd)</li> </ul>	40 agentes de carga	Encuesta
2. ¿Cómo incide la trazabilidad de los procesos operativos de importación en la experiencia de los agentes de carga de Shohin S.A.?	2.- Identificar la incidencia de la trazabilidad de los procesos operativos de importación en la experiencia de los agentes de carga en Shohin S.A.	2.- La trazabilidad de los procesos operativos de importación inciden significativamente en la experiencia de los agentes de carga de Shohin S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trazabilidad de los procesos operativos (Vi)</li> <li>Experiencia de los agentes de carga (Vd)</li> </ul>		Entrevista
3.- ¿Cómo influye el valor agregado de los procesos operativos de importación en el posicionamiento de Shohin S.A. en los agentes de carga?	3.- Identificar la influencia del valor agregado de los procesos operativos de importación en el posicionamiento de Shohin S.A. en los agentes de carga.	3.- El valor agregado de los procesos operativos de importación influyen de manera positiva en el posicionamiento de Shohin S.A. en los agentes de carga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valor agregado de procesos operativos (Vi)</li> <li>Posicionamiento de Shohin SA (Vd)</li> </ul>		Nivel de investigación:
					Explicativo
					Diseño: No experimental

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2 Operacionalización de la Variable

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	METODOLOGÍA
Estrategias de los procesos operativos (Vi) Vi = V1	* Optimización de tiempo	Es el tiempo adecuado para el retiro de carga, sin generar demoras en la atención.	*Promedio de horas de carga *Descargas del día	
Satisfacción de los agentes de carga (Vd) Vd = V1	* Mejora de procesos internos	Se refiere a la adaptabilidad respecto a los cambios de la ley general de aduanas y entidades que regulan el comercio exterior.	*Capacitación al personal	<b>Enfoque:</b> Mixto  <b>Alcance:</b> Explicativa
	*Comportamiento de los clientes	Hace referencia al conocimiento de lo que un cliente percibe acerca del servicio de Shohin S.A.	*Retroalimentación de los clientes	
Trazabilidad de los procesos operativos (Vi) Vi = V2	* Entregas a tiempo	Son las entregas en los plazos comunicados a los clientes.	*Total de permiso de salida en horario regular / Total de despachos solicitados	<b>Diseño:</b> No experimental
	* Entregas sin incidencias	Las entregas en las mejores condiciones mediante la buena manipulación de la carga para evitar sobrecostos.	*Despachos entregados sin incidencias / Total de despachos entregados	
Experiencia del cliente (Vd) Vd = V2	*Calidad del Servicio	Se refiere a la implementación de buenas prácticas y certificaciones obtenidas por Shohin S.A. para garantizar el servicio.	*Manual de calidad *Certificaciones de seguridad	

Variables	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Metodología
Valor agregado de procesos operativos (Vi) Vi = V3	* Atención de reclamos	Es la capacidad de respuesta del personal respecto a las observaciones de los clientes.	* Total de reclamos recibidos	
	* Reclamos asumidos	Se refiere a los reclamos que Shohin S.A. considera procedentes de acuerdo con la evaluación previa.	*Total de reclamos asumidos	
Posicionamiento (Vd) Vd = V3	* Prestigio	Hace referencia a la reputación en el mercado de comercio exterior.	*Ranking de preferencia en el mercado	
	* Tiempo en el mercado	Es el tiempo transcurrido desde el inicio de actividades.	*Años de experiencia del depósito temporal	

*Fuente: Fidelización de clientes (2016), Gestión por procesos de negocio: organización horizontal (2014)*

*Anexo 3 Encuesta aplicada a los agentes de carga*

Variable dependiente e independiente

Estimado cliente, agradeceremos que pueda responder el siguiente cuestionario, el mismo que servirá para elaborar la investigación de “Incidencia de los procesos operativos de importación en la fidelización de los agentes de carga en Shohin S.A. en el 2019”, este estudio es realizado por los bachilleres de la Universidad Privada del Norte.

Variables	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni, en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Estrategias (Vi) Vi = V1	1 ¿El tiempo de atención para retirar la carga está dentro del rango esperado?					
Satisfacción (Vd) Vd = V1	2 ¿Prefiere Shohin S.A. porque se adapta a los cambios del mercado, lo que genera la mejora en los procesos operativos?					
	3 ¿Shohin S.A. tiene retroalimentación de sus clientes para mejorar los procesos operativos?					
Trazabilidad (Vi) Vi = V2	4 ¿La capacidad de respuesta de Shohin S.A. ante un problema es oportuna?					
	5 ¿Ha tenido alguna incidencia negativa en Shohin S.A.?					
Experiencia del cliente (Vd) Vd = V2	6 ¿El servicio de Shohin S.A. es eficiente en sus procesos operativos y se refleja en la calidad de servicio que ofrece?					
Valor agregado (Vi) Vi = V3	7 ¿La atención de los colaboradores de Shohin S.A. cumple sus expectativas?					
	8 ¿La calidad de servicio que ofrece Shohin S.A. satisface sus necesidades?					
Posicionamiento (Vd) Vd = V3	9 ¿Prefiere Shohin S.A. por los años de experiencia en el rubro de comercio exterior?					
	10 ¿Recomendaría a Shohin S.A. por el prestigio en el rubro de comercio exterior?					

*Anexo 4 Guía de entrevista*

**GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA DE SHOHIN S.A. EN EL 2019**

Fecha:

Hora:

Entrevistado:

Entrevistador:

Cargo:

Años de experiencia en Shohin S.A.:

Finalidad:

Estimado, como parte de nuestra tesis en la facultad de negocios de la Universidad Privada del Norte estamos realizando una investigación sobre la “Incidencia de los procesos operativos de importación en la fidelización de los agentes de carga de Shohin S.A. en el 2019”. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, será de uso

Variables	Preguntas
Estrategias de los procesos operativos (Vi) Vi = V1	1. ¿Qué estrategias utiliza Shohin S.A. en los procesos operativos de importación para la reducción de incidencias?
Satisfacción de los agentes de carga (Vd) Vd = V1	2. ¿Considera usted que Shohin S.A. logra la satisfacción de los agentes de carga?
Trazabilidad de los procesos operativos (Vi) Vi = V2	3. ¿Considera usted que la trazabilidad influyen en la fidelización de los agentes de carga?
Experiencia de los agentes de carga (Vd) Vd = V2	4. ¿Cree usted que los agentes de carga obtienen una buena experiencia en los procesos operativos de importación?
Valor agregado de procesos operativos (Vi) Vi = V3	5. ¿Cuál es el valor agregado que ofrece Shohin S.A.?
Posicionamiento de Shohin SA (Vd) Vd = V3	6. ¿Cree usted que el prestigio y tiempo en el mercado influyen en el posicionamiento de Shohin S.A. en el rubro de comercio exterior?

exclusivo para los propósitos de la investigación. Agradecemos su colaboración.

Anexo 5 Entrevista al personal estratégico y operativo de Shohin S.A.

Nombre	Heinz Böhme González	Antonio Alanoca Pazos	Jacqueline Heredia Pintado
Cargo	Director Gerente / Representante Legal	Jefe de operaciones	Coordinadora de Sistemas Integrados de Gestión
Años de experiencia	Socio fundador	20 años	05 años
<b>1. ¿Qué estrategias utiliza Shohin S.A. en los procesos operativos de importación para la reducción de incidencias?</b>	Nos preocupamos mucho por la seguridad del personal y seguridad de las mercancías que ingresan a Shohin S.A., somos certificados por BASC, por otro lado, el control de los individuos dentro del almacén, se sigue por cámaras, hay un control de ingresos por sistema biométrico, seguimiento por cámaras de videos y sabemos en qué lugar está cada persona dentro de las instalaciones, desde un centro de control se verifica que actividades se están realizando dentro de las instalaciones del almacén.	Mas que estrategias lo podemos llamar como controles operativos, estos están plasmados dentro de los procedimientos, actualmente Shohin S.A. cuenta con la certificación BASC que es una certificación de seguridad, estamos certificados por la Unión Europea; acreditados por ellos con un RA3 que también es una certificación de seguridad, en ese sentido los controles operativos se basan en reducir al máximo las incidencias que podamos tener, siempre estamos un pie adelante hacemos una evaluación de riesgo en todos nuestros procesos.	Primero detectar los riesgos operativos, como son tiempo, personal adecuado, equipos necesarios, al saber que contamos con 8 horas para la trasmisión de la tarja es que colocamos los suficientes vehículos que nos aminoren el tiempo de traslado de la carga desde el aeropuerto hacia el almacén, una vez con la carga debemos contar con personal capacitado en toda la cadena logística para evitar errores y por consiguiente demoras, asimismo contar con la maquinaria y equipo electrónicos que den un buen soporte para la agilización del proceso.
<b>2. ¿Considera usted que Shohin S.A. logra la satisfacción de los agentes de carga?</b>	Estimamos que sí, el esfuerzo va apuntado a ello que los clientes encuentren la satisfacción, ahora objetivamente puedo responder a ello en el sentido que a través de los años siguen con nosotros.	Por supuesto que sí, tenemos 26 años en el mercado y siempre buscamos eso.	En un 90 % si logramos la satisfacción de los ACI porque cumplimos con lo que requieren de nosotros.
<b>3. ¿Considera usted que la trazabilidad influyen en la fidelización de los agentes de carga?</b>	Ciertamente si, por que los procesos mientras más seguros y agiles sean, encontraran una satisfacción en el usuario y en el cliente final, si los usuarios y el cliente final están satisfechos, se lograría la fidelización.	Por supuesto, hay actividades internas que no son visibles para el agente de carga, pero si influyen en su fidelización, debido a estas podemos atender en menos tiempo, darles un servicio de calidad optimo, entregar la carga de manera segura, es lo que finalmente desean los agentes de carga, en las mejores condiciones y que sea en el menor tiempo posible, siempre velamos por que sea de esa manera.	Efectivamente al brindar un servicio acorde a los tiempos que requieren los ACI y saber que son atendidos en el momento y que se les brinda solución hace que se fidelicen con la empresa.

<p><b>4. ¿Cree usted que los agentes de carga obtienen una buena experiencia en los procesos operativos de importación?</b></p>	<p>Estamos atentos a cualquier consulta o dificultad que pudieran tener nuestros usuarios, e incluso absolvemos consultas que no están vinculadas directamente al servicio almacenaje, lo hacemos como un apoyo valor agregado que tenemos para clientes, ciertamente cada operador tiene su especialización y nosotros de lo que nos encargamos es de custodia y almacenaje de la mercancía, y tratamos siempre de estar a la altura de las consultas y necesidades de los clientes.</p>	<p>Shohin S.A. siempre vela por el valor agregado de ser un almacén boutique seleccionado por estos clientes que buscan el servicio diferenciado de los otros almacenes, trabajamos para otorgarles un servicio personalizado a cada cliente. Sumamos todos los esfuerzos para realizar capacitaciones tanto para el cliente interno como externo.</p>	<p>Claro al no tener ellos experiencia en temas de almacén, nosotros le brindamos visitas guiadas donde les explicamos como son nuestros procesos y como custodiamos su mercancía, lo que les sirve para sus ventas con sus clientes.</p>
<p><b>5. ¿Cuál es el valor agregado que ofrece Shohin S.A.?</b></p>	<p>Tratamos de ser sumamente ágiles en los procesos que realizamos, somos muy respetuosos de la normatividad vigente, siempre estamos en coordinación con la autoridad aduanera y creo que eso hace que nuestro trabajo sea limpio, ágil y brinde una seguridad en nuestros clientes, en eso nos diferenciamos. Cuando hay una incidencia se soluciona en busca de la celeridad de nuestro servicio.</p>	<p>Shohin S.A. es un almacén boutique, el servicio de calidad que ofrecemos es premium, donde nosotros cuidamos la carga del cliente, les damos una garantía y pueden estar confiados que su mercancía está bajo los mejores estándares de calidad que ofrece el mercado aéreo.</p>	<p>Nuestro valor agregado es la atención personalizada, el cliente sabe que siempre se le va a contestar inmediatamente y se le va a dar solución a su problema.</p>
<p><b>6. ¿Cree usted que el prestigio y tiempo en el mercado influyen en el posicionamiento de Shohin S.A. en el rubro de comercio exterior?</b></p>	<p>Tenemos una imagen de una empresa seria, ágil, honesta, colaboradora, y me refiero no solo a los comentarios de los clientes, sino de la propia autoridad aduanera ya que estamos en constante relación con ellos, eso implica que la seguridad con la que nos desenvolvemos hace que permanezcamos en este mercado.</p>	<p>Considero que efectivamente el servicio que hemos brindado en el tiempo nos da la imagen que a lo largo de los años se ve reflejado en el prestigio que hemos ido formando. Buscando y dando las necesidades del cliente para que pueda retirar su carga en las óptimas condiciones sin descuidar la seguridad de la carga.</p>	<p>Así es, los 26 años en el mercado y el haber trabajado con la mayoría de ACI, nos brinda su confianza, esto aunado a la seguridad y rapidez en la atención que no la tienen en otro almacén.</p>

*Fuente: Elaboración propia*

Anexo 6 Ficha de análisis documental – variable estrategias

<b>FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA EN SHOHIN S.A. EN EL 2019</b>			
<b>TIPO DE INFORMACIÓN:</b>	CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/>	CUALITATIVO <input type="radio"/>	
<b>TIPO DE FUENTE:</b>	FOTO <input type="radio"/>	ANÁLISIS ESTADÍSTICO <input checked="" type="radio"/>	DOCUMENTOS <input type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
<b>FUENTE:</b> SHOHIN S.A.			
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN:</b> 2020			
<b>VARIABLE:</b> ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
<b>DIMENSIÓN:</b> OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO			
<b>INDICADOR:</b> PROMEDIO DE HORAS DE DESCARGA DESDE EL AVIÓN HASTA EL ALMACÉN EN EL 2019			
<b>ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>			
<p>Promedio de horas de descarga desde el avión hasta almacén en el 2019 = 7 horas</p>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<p>Cuando arriba la carga, se tiene que cumplir con plazos establecidos por la administración aduanera, al mismo tiempo contar con las herramientas, equipos y personal capacitado para que los tiempos en uso sean óptimos.</p> <p>El indicador nos permite ver que existen 7 horas promedios desde la descarga de la mercancía en el avión, continúa con el traslado de la carga hacia el almacén y al llegar a este punto se inicie la descarga de camiones para el proceso de tarja, una vez culminado para la emisión del volante y los mismos sean enviados a los agentes de carga para que puedan proporcionárselos a sus clientes y puedan proceder con el retiro de carga de tener todos sus documentos en orden de manera que no se generen sobrecostos.</p>			
<b>ENLACE WEB:</b>			

Anexo 7 Ficha de análisis documental – trazabilidad de los procesos operativos

<b>FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA EN SHOHIN S.A. EN EL 2019</b>			
<b>TIPO DE INFORMACIÓN:</b>	CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/>	CUALITATIVO <input type="radio"/>	
<b>TIPO DE FUENTE:</b>	FOTO <input type="radio"/>	ANÁLISIS ESTADÍSTICO <input checked="" type="radio"/>	DOCUMENTOS <input type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
<b>FUENTE:</b> SHOHIN S.A.			
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN:</b> 2020			
<b>VARIABLE:</b> TRAZABILIDAD DE LOS PROCESOS OPERATIVOS			
<b>DIMENSIÓN:</b> ENTREGAS A TIEMPO / ENTREGAS SIN INCIDENCIAS			
<b>INDICADOR:</b> TOTAL DE PERMISO DE SALIDA EN HORARIO REGULAR / TOTAL DE DESPACHOS SOLICITADOS.			
<b>ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>			
$\frac{\text{Despachos entregados sin incidencias en el 2019}}{\text{Total de despachos entregados en el 2019}} = \frac{3,2328}{3,2400} = 0.99$			
$\frac{\text{Total de permiso de salidas en el horario regular en el 2019}}{\text{Total de despachos solicitados en el 2019}} = \frac{30,780}{32,400} = 0.95$			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<p>Se puede observar en el primer indicador que de las cargas que maneja Shohin en su almacén el 99 % no ha tenido incidencias.</p> <p>En el segundo indicador, se verifica que el 95% de los permisos de salida se han retirado en horario regular, quedando un 1620 retiro que sería el 5% que tuvo servicio extraordinario, ya sea programado o por el aumento de actividad.</p>			
<b>ENLACE WEB:</b>			

Anexo 8 Ficha de análisis documental – variable satisfacción de los agentes de carga

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA EN SHOHIN S.A. EN EL 2019																																																																																																																																																																																																																																																																																														
TIPO DE INFORMACIÓN:		CUANTITATIVO <input type="radio"/>					CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																							
TIPO DE FUENTE:		FOTO <input type="radio"/>			ANÁLISIS ESTADÍSTICO <input type="radio"/>			DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/>			TESIS <input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																			
AUTOR: RECURSOS HUMANOS																																																																																																																																																																																																																																																																																														
AÑO DE PUBLICACIÓN: 2019																																																																																																																																																																																																																																																																																														
VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA																																																																																																																																																																																																																																																																																														
DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS INTERNOS																																																																																																																																																																																																																																																																																														
INDICADOR: CAPACITACIÓN AL PERSONAL																																																																																																																																																																																																																																																																																														
ANÁLISIS DOCUMENTAL																																																																																																																																																																																																																																																																																														
 <p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN</p> <p style="text-align: right;">Año: 2019</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CURSOS A CAPACITAR</th> <th>NORMATIVA</th> <th>NOMBRE DEL CAPACITADO</th> <th>FACILITADOR</th> <th>ENERO</th> <th>FEBRERO</th> <th>MARZO</th> <th>ABRIL</th> <th>MAYO</th> <th>JUNIO</th> <th>JULIO</th> <th>AGOSTO</th> <th>SEPTIEMBRE</th> <th>OCTUBRE</th> <th>NOVIEMBRE</th> <th>DICIEMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mercancías Peligrosas acepta y manipula carga (inicial 40 h)</td> <td>DGAC</td> <td>Área Operativa</td> <td>Externo</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Mercancías Peligrosas (Refrescos 4H )</td> <td>DGAC</td> <td>Área Operativa</td> <td>Externo</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Seguridad de la Aviación(Nuevo y Refrescos)</td> <td>DGAC</td> <td>Área Operativa</td> <td>Externo</td> <td></td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Concientización BASC</td> <td>BASC</td> <td>Todo el personal</td> <td>Externo</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Reporte de Amenazas o de Actividades Ilícitas</td> <td>BASC</td> <td>Todo el personal</td> <td>Jaqueline</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Inducción a la Carga Aérea</td> <td>Instrucción</td> <td>Personal Nuevo</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Recepción de carga de importaciones (despaletizado y estiba).</td> <td>Instrucción</td> <td>Personal Nuevo</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Recepción de carga de exportaciones (estiba y paletizado).</td> <td>Instrucción</td> <td>Personal Nuevo</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Carga básica.</td> <td>Instrucción</td> <td>Personal Operativo</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Aforo y previo de carga de importaciones.</td> <td>Instrucción</td> <td>Personal Operativo</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Despacho y salida de carga de importaciones.</td> <td>Instrucción</td> <td>Personal Operativo</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Operación de montacargas</td> <td>Instrucción</td> <td>Personal Operativo</td> <td>Externo</td> <td></td><td></td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Buenas prácticas de almacenamiento (carga de exportaciones).</td> <td>Instrucción</td> <td>Personal Operativo</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td>x</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Recientes Modificaciones en materia aduanera vigente</td> <td>Área Legal</td> <td>Supervisores, Manifiestos,</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Nuevo Procedimiento de Manifiesto de Carga</td> <td>Área Legal</td> <td>Counter, Agentes de Operaciones.</td> <td>Interno</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td> </tr> </tbody> </table>															ITEM	CURSOS A CAPACITAR	NORMATIVA	NOMBRE DEL CAPACITADO	FACILITADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	1	Mercancías Peligrosas acepta y manipula carga (inicial 40 h)	DGAC	Área Operativa	Externo							x		x				2	Mercancías Peligrosas (Refrescos 4H )	DGAC	Área Operativa	Externo						x							3	Seguridad de la Aviación(Nuevo y Refrescos)	DGAC	Área Operativa	Externo		x	x	x	x	x			x				4	Concientización BASC	BASC	Todo el personal	Externo										x			5	Reporte de Amenazas o de Actividades Ilícitas	BASC	Todo el personal	Jaqueline										x			6	Inducción a la Carga Aérea	Instrucción	Personal Nuevo	Interno							x	x	x	x	x	x	7	Recepción de carga de importaciones (despaletizado y estiba).	Instrucción	Personal Nuevo	Interno							x	x	x	x	x	x	8	Recepción de carga de exportaciones (estiba y paletizado).	Instrucción	Personal Nuevo	Interno									x	x			9	Carga básica.	Instrucción	Personal Operativo	Interno								x	x				10	Aforo y previo de carga de importaciones.	Instrucción	Personal Operativo	Interno										x	x		11	Despacho y salida de carga de importaciones.	Instrucción	Personal Operativo	Interno									x	x			12	Operación de montacargas	Instrucción	Personal Operativo	Externo			x		x								13	Buenas prácticas de almacenamiento (carga de exportaciones).	Instrucción	Personal Operativo	Interno										x	x	x	14	Recientes Modificaciones en materia aduanera vigente	Área Legal	Supervisores, Manifiestos,	Interno									x				15	Nuevo Procedimiento de Manifiesto de Carga	Área Legal	Counter, Agentes de Operaciones.	Interno							x		x		x	
ITEM	CURSOS A CAPACITAR	NORMATIVA	NOMBRE DEL CAPACITADO	FACILITADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																																																																																																																																																																																																																																																																														
1	Mercancías Peligrosas acepta y manipula carga (inicial 40 h)	DGAC	Área Operativa	Externo							x		x																																																																																																																																																																																																																																																																																	
2	Mercancías Peligrosas (Refrescos 4H )	DGAC	Área Operativa	Externo						x																																																																																																																																																																																																																																																																																				
3	Seguridad de la Aviación(Nuevo y Refrescos)	DGAC	Área Operativa	Externo		x	x	x	x	x			x																																																																																																																																																																																																																																																																																	
4	Concientización BASC	BASC	Todo el personal	Externo										x																																																																																																																																																																																																																																																																																
5	Reporte de Amenazas o de Actividades Ilícitas	BASC	Todo el personal	Jaqueline										x																																																																																																																																																																																																																																																																																
6	Inducción a la Carga Aérea	Instrucción	Personal Nuevo	Interno							x	x	x	x	x	x																																																																																																																																																																																																																																																																														
7	Recepción de carga de importaciones (despaletizado y estiba).	Instrucción	Personal Nuevo	Interno							x	x	x	x	x	x																																																																																																																																																																																																																																																																														
8	Recepción de carga de exportaciones (estiba y paletizado).	Instrucción	Personal Nuevo	Interno									x	x																																																																																																																																																																																																																																																																																
9	Carga básica.	Instrucción	Personal Operativo	Interno								x	x																																																																																																																																																																																																																																																																																	
10	Aforo y previo de carga de importaciones.	Instrucción	Personal Operativo	Interno										x	x																																																																																																																																																																																																																																																																															
11	Despacho y salida de carga de importaciones.	Instrucción	Personal Operativo	Interno									x	x																																																																																																																																																																																																																																																																																
12	Operación de montacargas	Instrucción	Personal Operativo	Externo			x		x																																																																																																																																																																																																																																																																																					
13	Buenas prácticas de almacenamiento (carga de exportaciones).	Instrucción	Personal Operativo	Interno										x	x	x																																																																																																																																																																																																																																																																														
14	Recientes Modificaciones en materia aduanera vigente	Área Legal	Supervisores, Manifiestos,	Interno									x																																																																																																																																																																																																																																																																																	
15	Nuevo Procedimiento de Manifiesto de Carga	Área Legal	Counter, Agentes de Operaciones.	Interno							x		x		x																																																																																																																																																																																																																																																																															
<b>DESCRIPCIÓN:</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																														
<p>Shohin S.A. brinda capacitaciones mensuales, para ello cuenta con un programa que permite llevar un control sobre ello, en el cuadro se puede visualizar las capacitaciones programadas al personal operativo, esto con el fin de mantener al personal idóneo con conocimientos de las últimas actualizaciones de la legislación aduanera, de los procesos internos, de manera que estas se vean reflejadas en las funciones encomendadas, cumpliendo y estando a la altura del servicio ágil y seguro que se le brinda al cliente.</p>																																																																																																																																																																																																																																																																																														
<b>ENLACE WEB:</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																														

Anexo 9 Ficha de análisis documental – variable experiencia del cliente

<b>FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA EN SHOHIN S.A. EN EL 2019</b>			
<b>TIPO DE INFORMACIÓN:</b>	CUANTITATIVO <input type="radio"/>	CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>	
<b>TIPO DE FUENTE:</b>	FOTO <input type="radio"/>	ANÁLISIS ESTADÍSTICO <input type="radio"/>	DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>
<b>FUENTE:</b> BASC			
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN:</b> 2020			
<b>VARIABLE:</b> EXPERIENCIA DEL CLIENTE			
<b>DIMENSIÓN:</b> CALIDAD DEL SERVICIO			
<b>INDICADOR:</b> CERTIFICACIONES DE SEGURIDAD			
<b>ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>			
			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
Shohin S.A.se mantiene certificándose en BASC, esto es indicador de que se cumple con los estrictos estándares de seguridad, de manera de promover un comercio internacional seguro, afianzando sus relaciones comerciales con sus clientes y potenciales clientes, además generando la confianza y credibilidad en sus procesos.			
<b>ENLACE WEB:</b>			
<a href="https://www.bascperu.org/basc5.php">https://www.bascperu.org/basc5.php</a>			

Anexo 10 Ficha de análisis documental – variable experiencia del cliente

<b>FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA EN SHOHIN S.A. EN EL 2019</b>											
<b>TIPO DE INFORMACIÓN:</b>	CUANTITATIVO <input type="radio"/>	CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>									
<b>TIPO DE FUENTE:</b>	FOTO <input type="radio"/>	ANÁLISIS ESTADÍSTICO <input type="radio"/>	DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/> TESIS <input type="radio"/>								
<b>FUENTE:</b> AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA											
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN:</b> 2019											
<b>VARIABLE:</b> EXPERIENCIA DEL CLIENTE											
<b>DIMENSIÓN:</b> CALIDAD DEL SERVICIO											
<b>INDICADOR:</b> CERTIFICACIONES DE SEGURIDAD											
<b>ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>											
											
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;"><b>O F I C I O</b></p> <p>S/REF: - N/REF: - FECHA: 30/10/2019 ASUNTO: Certificación de aprobación</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">DESTINATARIO:</p> <p><b>SHOHIN S.A.</b> D. Luis Alberto Riguetti Lira lriguetti@shohin.com.pe</p> </td> </tr> </table>				<p style="text-align: center;"><b>O F I C I O</b></p> <p>S/REF: - N/REF: - FECHA: 30/10/2019 ASUNTO: Certificación de aprobación</p>	<p style="text-align: center;">DESTINATARIO:</p> <p><b>SHOHIN S.A.</b> D. Luis Alberto Riguetti Lira lriguetti@shohin.com.pe</p>						
<p style="text-align: center;"><b>O F I C I O</b></p> <p>S/REF: - N/REF: - FECHA: 30/10/2019 ASUNTO: Certificación de aprobación</p>	<p style="text-align: center;">DESTINATARIO:</p> <p><b>SHOHIN S.A.</b> D. Luis Alberto Riguetti Lira lriguetti@shohin.com.pe</p>										
<p>Le comunico que mediante resolución de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) de 30/10/2019 se ha acordado la inscripción de su empresa en la Base de datos de la UE de seguridad de la cadena de suministro sujeta a las siguientes condiciones:</p>											
<table border="1" style="width: 100%; background-color: #f2f2f2;"> <tr> <td><b>Entidad:</b></td> <td>SHOHIN S.A.</td> </tr> <tr> <td><b>Emplazamiento:</b></td> <td>Jorge Chávez International Airport Avenida Elmer Faucett s/n Callao Callao 1 Lima Peru</td> </tr> <tr> <td><b>Código UAI:</b></td> <td>PE/RA3/00004-01</td> </tr> <tr> <td><b>Fecha límite de validez:</b></td> <td>31/05/2022</td> </tr> </table>				<b>Entidad:</b>	SHOHIN S.A.	<b>Emplazamiento:</b>	Jorge Chávez International Airport Avenida Elmer Faucett s/n Callao Callao 1 Lima Peru	<b>Código UAI:</b>	PE/RA3/00004-01	<b>Fecha límite de validez:</b>	31/05/2022
<b>Entidad:</b>	SHOHIN S.A.										
<b>Emplazamiento:</b>	Jorge Chávez International Airport Avenida Elmer Faucett s/n Callao Callao 1 Lima Peru										
<b>Código UAI:</b>	PE/RA3/00004-01										
<b>Fecha límite de validez:</b>	31/05/2022										
<b>DESCRIPCIÓN:</b>											
Se puede observar la certificación de Regulated Agent Status In Third Country (RA3) que básicamente garantiza los controles de seguridad de la aviación y se aplican en las mercancías de intercambio con la Unión Europea.											
<b>ENLACE WEB:</b>											
<a href="http://www.eu-validator.de/ra3.htm">http://www.eu-validator.de/ra3.htm</a>											

Anexo 11 Ficha de análisis documental – variable experiencia del cliente

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA EN SHOHIN S.A. EN EL 2019**

**TIPO DE INFORMACION:** CUANTITATIVO  CUALITATIVO

**TIPO DE FUENTE:** FOTO  ANÁLISIS ESTADÍSTICO  DOCUMENTOS  TESIS

**FUENTE:** SHOHIN S.A.

**AÑO DE PUBLICACIÓN:** 2019

**DIMENSIÓN:** EXPERIENCIA DEL CLIENTE

**SUBDIMENSIÓN:** CALIDAD DEL SERVICIO

**INDICADOR:** MANUAL DE CALIDAD

**ANÁLISIS DOCUMENTAL**

	SISTEMA DE GESTIÓN		SHOHIN-002
	Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Revisión: Original Página: 1 de 25
COPIA No.	DESTINATARIO	FECHA DE DISTRIBUCIÓN	

**ÍNDICE DEL CONTENIDO**

1. REVISIONES.....	3
2. SHOHIN S.A.....	4
3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	5
3.1. GENERALIDADES.....	5
3.2. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA.....	5
3.3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
3.4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	6
4.1. REQUISITOS GENERALES.....	6
4.2. DOCUMENTACIÓN.....	7
4.2.1. Generalidades.....	7
4.2.2. Manual de la calidad.....	7
4.2.3. Control de los registros.....	8
4.2.4. Control de los cambios.....	8
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	9
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	9
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.....	9
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD.....	9
5.4. PLANIFICACIÓN.....	10

Responsabilidad	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por:	Coordinadora SIS	Jacqueline Herrera		30-09-2016
Revisado por:	Gerente Legal	Irma Augusto		30-09-2016
Aprobado por:	Gerente General	Fernando Raventós		30-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN		SHOHIN-002
	Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Revisión: Original Página: 1 de 25

5.4.1. Objetivos de la calidad.....	10
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	10
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	11
5.5.1. Responsabilidad y autoridad.....	11
5.5.2. Representante de la dirección.....	11
5.5.3. Comunicación interna.....	12
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	12
5.6.1. Generalidades.....	12
5.6.2. Información de entrada para la revisión.....	12
5.6.3. Resultados de la revisión.....	13
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	14
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.....	14
6.2. RECURSOS HUMANOS.....	14
6.3. INFRAESTRUCTURA.....	15
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.....	15
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	17
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	17
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	17
7.4.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....	17
7.4.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.....	18
7.4.3. Comunicación con el cliente.....	18
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.....	18
7.4. COMPRAS.....	19
7.4.1. Proceso de compras.....	19
7.4.2. Información de las compras.....	19
7.4.3. Verificación de los productos comprados.....	19
7.5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
7.5.1. Control y prestación del servicio.....	20
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio.....	21
7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	21
7.5.4. Propiedad del cliente.....	22
7.5.5. Preservación del producto.....	22
7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	23
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	24

	SISTEMA DE GESTIÓN		SHOHIN-002
	Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Revisión: Original Página: 1 de 25

8.1. GENERALIDADES.....	24
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	24
8.2.1. Satisfacción del cliente.....	24
8.2.2. Auditoría interna.....	24
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.....	25
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio.....	25
8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....	25
8.4. ANÁLISIS DE DATOS.....	25
8.5. MEJORA.....	26
8.5.1. Mejora continua.....	26
8.5.2. Acción correctiva.....	26
8.5.3. Acción preventiva.....	26

**1. REVISIONES**

Nº	Fecha de Revisión	Páginas	Nº	Fecha de Revisión	Página
Original	30-09-2016	Todas			

**DESCRIPCIÓN**

Shohin S.A. ha establecido lineamientos que permiten la estandarización de sus procesos enfocándose siempre en la mejora continua para una alta calidad de servicio. Además de asegurar y dar garantía de los servicios que ofrecen. El manual de buena calidad es sinónimo de las buenas prácticas que Shohin S.A ha incorporado y viene actualizando a lo largo de los años. En la actualidad, se encuentra aplicando a la obtención de la certificación OEA como también del ISO 9001.

**ENLACE WEB:**

Anexo 12 Ficha de análisis documental – variable posicionamiento

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE IMPORTACIÓN EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS AGENTES DE CARGA EN SHOHIN S.A. EN EL 2019																																																
TIPO DE INFORMACIÓN:	CUANTITATIVO <input checked="" type="radio"/>	CUALITATIVO <input type="radio"/>																																														
TIPO DE FUENTE:	FOTO <input type="radio"/>	ANÁLISIS ESTADÍSTICO <input checked="" type="radio"/>	DOCUMENTOS <input type="radio"/>	TESIS <input type="radio"/>																																												
FUENTE:	INFOESCOMAR																																															
AÑO DE PUBLICACIÓN:	2020																																															
VARIABLE:	POSICIONAMIENTO																																															
DIMENSIÓN:	PRESTIGIO																																															
INDICADOR:	RANKING DE PREFERENCIA EN EL MERCADO																																															
ANÁLISIS ESTADÍSTICO																																																
<p><b>Estadísticas de Comercio Internacional (B / L)</b> Importación Aérea Todo el Mundo / JORGE CHAVEZ; Año 2019</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>TERMINAL</th> <th>%</th> <th>TOTAL PESO KGS.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27</td> <td>GRAN TOTAL</td> <td>100,00%</td> <td>86,283,587</td> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>TALMA OGDEN SRL</td> <td>71,83%</td> <td>61,977,761</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SHOHIN SA</td> <td>13,15%</td> <td>11,348,650</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE LIQUIDOS SA</td> <td>4,47%</td> <td>3,854,009</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>NO DECLARADOS</td> <td>2,67%</td> <td>2,300,414</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>DESPACHO INMEDIATO A CETICOS</td> <td>2,14%</td> <td>1.846.725</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>AQP EXPRESS CARGO SAC</td> <td>1,14%</td> <td>981,004</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>SERVICIOS AEROPORTUARIOS ANDINOS SA</td> <td>0,86%</td> <td>739,522</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>ALBO LOGISTICA EXPRESS SA</td> <td>0,81%</td> <td>699,542</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>ALDEM SAC</td> <td>0,61%</td> <td>527,300</td> </tr> </tbody> </table>					#	TERMINAL	%	TOTAL PESO KGS.	27	GRAN TOTAL	100,00%	86,283,587	1.	TALMA OGDEN SRL	71,83%	61,977,761	2.	SHOHIN SA	13,15%	11,348,650	3.	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE LIQUIDOS SA	4,47%	3,854,009	4.	NO DECLARADOS	2,67%	2,300,414	5.	DESPACHO INMEDIATO A CETICOS	2,14%	1.846.725	6.	AQP EXPRESS CARGO SAC	1,14%	981,004	7.	SERVICIOS AEROPORTUARIOS ANDINOS SA	0,86%	739,522	8.	ALBO LOGISTICA EXPRESS SA	0,81%	699,542	9.	ALDEM SAC	0,61%	527,300
#	TERMINAL	%	TOTAL PESO KGS.																																													
27	GRAN TOTAL	100,00%	86,283,587																																													
1.	TALMA OGDEN SRL	71,83%	61,977,761																																													
2.	SHOHIN SA	13,15%	11,348,650																																													
3.	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE LIQUIDOS SA	4,47%	3,854,009																																													
4.	NO DECLARADOS	2,67%	2,300,414																																													
5.	DESPACHO INMEDIATO A CETICOS	2,14%	1.846.725																																													
6.	AQP EXPRESS CARGO SAC	1,14%	981,004																																													
7.	SERVICIOS AEROPORTUARIOS ANDINOS SA	0,86%	739,522																																													
8.	ALBO LOGISTICA EXPRESS SA	0,81%	699,542																																													
9.	ALDEM SAC	0,61%	527,300																																													
DESCRIPCIÓN:	<p>Shohin cuenta con 26 años de experiencia en el rubro de comercio exterior como depósito temporal aéreo. Por lo mismo, debido al prestigio alcanzado a través de los años, se encuentra en el segundo puesto según el Ranking de Infoescomar en el 2019, gracias a sus procesos ágiles, seguros y con altos estándares de calidad.</p>																																															
ENLACE WEB:	<p><a href="https://www.infoescomar.pe/">https://www.infoescomar.pe/</a></p>																																															

*Anexo 13 Validación de instrumentos a través de juicio de expertos*

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Estimado.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración y Negocios Internacionales de la UPN, promoción 2016-I, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Carla Mercedes Goyzueta Román  
DNI 70242891  
Omaira Lazo Paredes  
DNI 71441630

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los Procesos Operativos y la Fidelización**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS</b>													
	<b>Indicador: Optimización de tiempo</b>													
1	¿El tiempo de atención para retirar la carga está dentro del rango esperado?													
	<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN</b>													
	<b>Indicador: Mejora de procesos internos</b>													
2	¿Prefiere Shohin S.A. porque se adapta a los cambios en la legislación aduanera, lo que genera mejora en los procesos internos?													
	<b>Indicador: Comportamiento de los clientes</b>													
3	¿Shohin S.A. tiene retroalimentación de sus clientes para mejorar los procesos operativos?													
	<b>DIMENSIÓN 3: TRAZABILIDAD</b>													
	<b>Indicador: Entregas a tiempo</b>													
4	La capacidad de respuesta de Shohin S.A. ante un problema es oportuna?													
	<b>Indicador: Entregas sin incidencias</b>													
5	¿Ha tenido alguna incidencia negativa en Shohin S.A.													
	<b>DIMENSIÓN 4: EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>													
	<b>Indicador: Calidad de servicio</b>													
6	¿El servicio de Shohin S.A. es eficiente en sus procesos operativos y se refleja en la calidad de servicio que ofrece?													
	<b>DIMENSIÓN 5: VALOR AGREGADO</b>													
	<b>Indicador: Atención de reclamos</b>													
7	¿La atención de los colaboradores de Shohin S.A. cumple sus expectativas?													
	<b>Indicador: Reclamos asumidos</b>													

8	¿El servicio que ofrece Shohin S.A. es de buena calidad?																			
<b>DIMENSIÓN 5: POSICIONAMIENTO</b>																				
<b>Indicador: Tiempo en el mercado</b>																				
9	¿Prefiere Shohin S.A. por los años de experiencia en el rubro de comercio exterior?																			
<b>Indicador: Prestigio</b>																				
10	¿Recomendaría a Shohin S.A. por el prestigio en el rubro de comercio exterior?																			

**Observaciones:**

---

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]        **Aplicable después de corregir** [  ]        **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador**.....

.....de...Octubre del 2020...

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Anexo 14 Validación de Expertos – Trudy Tannert

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los Procesos Operativos y la Fidelización**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS</b>													
	Indicador: Optimización de tiempo													
1	¿El tiempo de atención para retirar la carga está dentro del rango esperado?													
	<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN</b>													
	Indicador: Mejora de procesos internos													
2	¿Prefiere Shohin S.A. porque se adapta a los cambios en la legislación aduanera, lo que genera mejora en los procesos internos?													evitar ser Tendenciosos
	Indicador: Comportamiento de los clientes													
3	¿Shohin S.A. tiene retroalimentación de sus clientes para mejorar los procesos operativos?													
	<b>DIMENSIÓN 3: TRAZABILIDAD</b>													
	Indicador: Entregas a tiempo													
4	La capacidad de respuesta de Shohin S.A. ante un problema es oportuna?													
	Indicador: Entregas sin incidencias													
5	¿Ha tenido alguna incidencia negativa en Shohin S.A.													
	<b>DIMENSIÓN 4: EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>													
	Indicador: Calidad de servicio													
6	¿El servicio de Shohin S.A. es eficiente en sus procesos operativos y se refleja en la calidad de servicio que ofrece?													
	<b>DIMENSIÓN 5: VALOR AGREGADO</b>													
	Indicador: Atención de reclamos													



Anexo 15 Validación de expertos - Wendy Núñez del Arco

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los Procesos Operativos y la Fidelización

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS</b>													
	Indicador: Optimización de tiempo													
1	¿El tiempo de atención para retirar la carga está dentro del rango esperado?													
	<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN</b>													
	Indicador: Mejora de procesos internos													
2	¿Prefiere Shohin S.A. porque se adapta a los cambios en la legislación aduanera, lo que genera mejora en los procesos internos?													
	Indicador: Comportamiento de los clientes													
3	¿Shohin S.A. tiene retroalimentación de sus clientes para mejorar los procesos operativos?													
	<b>DIMENSIÓN 3: TRAZABILIDAD</b>													
	Indicador: Entregas a tiempo													
4	La capacidad de respuesta de Shohin S.A. ante un problema es oportuna?													
	Indicador: Entregas sin incidencias													
5	¿Ha tenido alguna incidencia negativa en Shohin S.A.													
	<b>DIMENSIÓN 4: EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>													
	Indicador: Calidad de servicio													
6	¿El servicio de Shohin S.A. es eficiente en sus procesos operativos y se refleja en la calidad de servicio que ofrece?													
	<b>DIMENSIÓN 5: VALOR AGREGADO</b>													
	Indicador: Atención de reclamos													

7	¿La atención de los colaboradores de Shohin S.A. cumple sus expectativas?																			
	Indicador: Reclamos asumidos																			
8	¿El servicio que ofrece Shohin S.A. es de buena calidad?																			
	DIMENSIÓN 5: POSICIONAMIENTO																			
	Indicador: Tiempo en el mercado																			
9	¿Prefiere Shohin S.A. por los años de experiencia en el rubro de comercio exterior?																			
	Indicador: Prestigio																			
10	¿Recomendaría a Shohin S.A. por el prestigio en el rubro de comercio exterior?																			

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Wendy Karina Nuñez del Arco Vivanco      DNI:09898884

Especialidad del validador: Administración- Comercio Internacional

16 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
 Firma del Experto Informante.

Anexo 16 Validación de expertos – Mary Ann Plascencia

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los Procesos Operativos y la Fidelización**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS</b>													
	Indicador: Optimización de tiempo													
1	¿El tiempo de atención para retirar la carga está dentro del rango esperado?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN</b>													
	Indicador: Mejora de procesos internos													
2	¿Prefiere Shohin S.A. porque se adapta a los cambios en la legislación aduanera, lo que genera mejora en los procesos internos?				X				X				X	
	Indicador: Comportamiento de los clientes													
3	¿Shohin S.A. tiene retroalimentación de sus clientes para mejorar los procesos operativos?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 3: TRAZABILIDAD</b>													
	Indicador: Entregas a tiempo													
4	La capacidad de respuesta de Shohin S.A. ante un problema es oportuna?				X				X				X	
	Indicador: Entregas sin incidencias													
5	¿Ha tenido alguna incidencia negativa en Shohin S.A.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 4: EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>													
	Indicador: Calidad de servicio													
6	¿El servicio de Shohin S.A. es eficiente en sus procesos operativos y se refleja en la calidad de servicio que ofrece?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 5: VALOR AGREGADO</b>													
	Indicador: Atención de reclamos													
7	¿La atención de los colaboradores de Shohin S.A. cumple sus expectativas?				X				X				X	
	Indicador: Reclamos asumidos													
8	¿El servicio que ofrece Shohin S.A. es de buena calidad?				X				X				X	

DIMENSIÓN 5: POSICIONAMIENTO																				
Indicador: Tiempo en el mercado																				
9	¿Prefiere Shohin S.A. por los años de experiencia en el rubro de comercio exterior?				X								X							X
Indicador: Prestigio																				
10	¿Recomendaría a Shohin S.A. por el prestigio en el rubro de comercio exterior?				X								X							X

**Observaciones:**

---

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Mary Ann Plasencia Alva.**        **DNI:41657121**

**Especialidad del validador Comercio Exterior y Aduanas**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 21 de octubre del 2020.**



**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

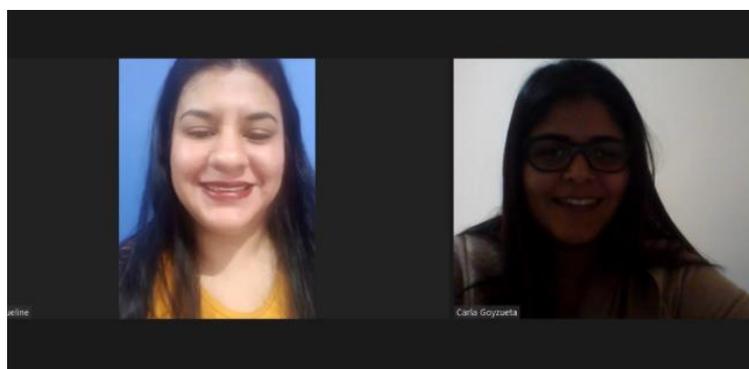
*Anexo 17 Imágenes de las entrevistas realizadas al personal estratégico de Shohin S.A.*



**Entrevista a Hein Böhme – Director Gerente / Vía Zoom**



**Entrevista a Antonio Alanoca - Jefe de operaciones**



**Entrevista a Jacqueline Heredia – Coordinadora de sistemas integrados de gestión /  
Vía Zoom**

*Anexo 18 Encuesta en Google docs.*

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019 - SHOHIN S.A

Estimado Cliente:

Shohin S.A viene desarrollando actividades de mejoras en sus procesos.  
En ese sentido, agradeceremos completar esta corta e importante encuesta.

Esperamos su gentil apoyo

1. ¿El tiempo de atención para retirar la carga está dentro del rango esperado? \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

*Anexo 19 Constancia de envío de correo electrónico con la encuesta*

Sorted by All / Unread ▾ 100 of 1482 messages

● Emilio Pinares	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● Piero, Cesar, David	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● jhurtado, customer	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
●	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● PE/CLL Taza, Josue	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
●	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● administracion	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● David, Carlos	Oct 20
 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● Karolyn, operaciones-peru	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● Silvana, Jaime	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● mvasquez, aduanas2	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● Manuel Purizaca	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 
● Mariuxy	Oct 20
 ↑ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SHOHIN - Estimado Cliente: Shohin S.A viene desarrollando actividades de mej	 