



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Operador económico autorizado y la competitividad de los almacenes
aduaneros en el Callao - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORAS:

Antialon Lopez, Rubi Estefany (ORCID: 0000-0002-2060-8879)

Leva Orosco, Stephany (ORCID: 0000-0003-0790-1437)

ASESORA:

Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela (ORCID: 0000-0001-7282-5595)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres, abuelos y demás familiares cercanos por brindarnos su apoyo incondicional a lo largo del desarrollo de nuestra carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios por guiarnos en el cumplimiento de nuestros objetivos profesionales, nuestros docentes que han aportado en el proceso de nuestra formación profesional y a las personas que han contribuido en la elaboración de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	31

VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Resultados de la variable Operador Económico Autorizado	27
Tabla 2: Resultados de la variable Competitividad	28
Tabla 3: Resultados de la dimensión Recursos	29
Tabla 4: Resultados de la dimensión Productividad	30
Tabla 5: Resultados de la dimensión Logros de la Organización	31
Tabla 6: Tabla cruzada entre Operador Económico Autorizado y Competitividad	32
Tabla 7: Tabla cruzada entre Operador Económico Autorizado y Recursos	33
Tabla 8: Tabla cruzada: Operador Económico Autorizado y Productividad	34
Tabla 9: Tabla cruzada: Operador Económico Autorizado y Logros de la Organización	35
Tabla 10: Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	36
Tabla 11: Correlación entre la variable 1: Operador Económico Autorizado y la variable 2: Competitividad	36
Tabla 12: Correlación entre el Operador Económico Autorizado y los Recursos	37
Tabla 13: Correlación entre el Operador Económico Autorizado y la Productividad	38
Tabla 14: Correlación entre el Operador Económico Autorizado y los Logros de la Organización	39

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Resultados de la variable Operador Económico Autorizado	27
Figura 2: Resultados de la variable Competitividad	28
Figura 3: Resultados de la dimensión Recursos	29
Figura 4: Resultados de la dimensión Productividad	30
Figura 5: Resultados de la dimensión Logros de la Organización	31
Figura 6: Gráfico cruzado de Operador Económico Autorizado y Competitividad	32
Figura 7: Gráfico cruzado de Operador Económico Autorizado y Recursos	33
Figura 8: Gráfico cruzado de Operador Económico Autorizado y Productividad	34
Figura 9: Gráfico cruzado de Operador Económico Autorizado y Logros de la Organización	35

Resumen

Con la apertura comercial de los mercados, la Organización Mundial de Aduanas en busca de mejorar sus mecanismos de control y asegurar la cadena logística implementó el programa de Operador Económico Autorizado dirigido inicialmente a los almacenes de depósito temporal y posteriormente a otros operadores de comercio exterior. En el Perú, solo existen 110 empresas que son almacenes aduaneros a nivel nacional; sin embargo, solo 5 del total de almacenes aduaneros son considerados como OEA. En base a lo anterior expuesto, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del operador económico autorizado y la competitividad de los almacenes aduaneros en el Callao - 2019; para lo cual se utilizaron fuentes de información científica en su desarrollo. La metodología utilizada fue de tipo aplicada con un diseño no experimental – transversal de alcance correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores del área operativa de los almacenes aduaneros ubicados en el Callao, tomando una muestra de 30 personas. La técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario que contó con 18 ítems para cada variable en escala de Likert. El análisis de datos se realizó a través del software estadístico SPSS 24, donde también se midió su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach; asimismo, se utilizó el Rho de Spearman para medir la correlación de las variables. En conclusión, los resultados mostraron que las dos variables se relacionan significativamente, es decir, sí existe relación entre el operador económico autorizado y la competitividad de los almacenes aduaneros en el Callao - 2019.

Palabras clave: Operador económico autorizado, competitividad, almacenes aduaneros.

Abstract

With the commercial opening of the markets, the World Customs Organization, seeking to improve its control mechanisms and ensure the logistics chain, implemented the Authorized Economic Operator program aimed initially at temporary warehouses and later at other foreign trade operators. In Peru, there are only 110 companies that are customs warehouses nationwide; however, only 5 of the total customs warehouses are considered as OAS. Based on the foregoing, the present research had the general objective of determining the relationship of the authorized economic operator and the competitiveness of customs warehouses in Callao - 2019; for which sources of scientific information were used in its development.

The methodology used was of the applied type with a non-experimental-cross-sectional design of correlational scope. The population was made up of workers from the operational area of the customs warehouses located in Callao, taking a sample of 30 people. The technique used was the survey, using the questionnaire as an instrument that had 18 items for each variable on the Likert scale. The data analysis was performed through the statistical software SPSS 24, where its reliability was also measured through Cronbach's Alpha; Likewise, Spearman's Rho was used to measure the correlation of the variables.

In conclusion, the results showed that the two variables are significantly related, that is, there is a relationship between the authorized economic operator and the competitiveness of customs warehouses in Callao - 2019.

Keywords: Authorized economic operator, competitiveness, customs warehouses

I. INTRODUCCIÓN

El comercio siempre ha estado presente en la sociedad, solo que con el pasar del tiempo se ha ido desarrollando y fortaleciendo llegando hasta la globalización. Producto de esta corriente, la mayoría de países intercambian productos y servicios entre ellos, a esto se conoce como comercio internacional, siendo catalogado como un elemento importante para el auge de la economía. En consecuencia, Posada (2017, p. 18) expone que es utilizado por personas jurídicas o naturales para realizar actos ilegales; por ello, resulta necesario para los países implantar mecanismos de control del comercio internacional para prevenir su mala manipulación. Por lo tanto, debido a que es un rubro fundamental para el desarrollo de las naciones, se han creado instituciones internacionales que sirven como reguladoras, las mismas que tienen y cumplen ciertas funciones a fin de resguardar y promover el comercio internacional, tales como la OMA (Organización Mundial de Aduanas) y la OMC (Organización Mundial del Comercio), siendo esta última la encargada de mantener la correcta gestión de las aduanas y a su vez ayudar con la facilitación del comercio y el progreso de las naciones. Por ello, en el año 2005, la OMA establece el Marco SAFE como un instrumento que mediante normas ayuda a la buena gestión de toda la cadena logística, asegurando así el transporte de las mercancías. Por lo cual, se dispone como beneficio para la mejora del comercio mundial en favor de incrementar la eficiencia de las empresas y aduanas en su gestión de las mercancías al Operador Económico Autorizado (OEA), definido por la OMA como una persona que está involucrada en el transporte internacional de las mercancías con capacidad y reconocida por la aduana nacional, el cual cumple con la normatividad de la OMA o semejante al de la cadena logística, y pueden ser: importadores, exportadores, agencias de aduanas, transportistas, aeropuertos, almacenes, etcétera (World Customs Organization, 2018, p. 39). Por ende, cada operador recibirá dicha certificación por la autoridad aduanera de su país, la cual le permitirá ser un operador de confianza y obtener beneficios en tiempo y costos. El Perú al ser miembro de la OMA busca adoptar este programa, donde según la LGA mediante el D.L. N° 1053, pone en marcha el Acuerdo de Promoción Comercial de Perú con EE.UU, por medio de la incorporación al marco legal aduanero del término de Operador Económico Autorizado por primera vez (Oyarse, 2018, párr. 4). Siendo adoptada por el Perú en el año 2012; este beneficio

está orientado a los operadores de comercio exterior los cuales invierten en la solidez y trazabilidad de la cadena logística de sus procesos, para que por medio de esta certificación puedan ser sujetos de facilidades en sus trámites aduaneros (Oyarse, 2018, párr. 10). En el Perú solo pueden ser OEA los Exportadores, Importadores, Agentes de aduana, Almacenes Aduaneros y Empresas de Servicio de Entrega Rápida (ESER); de las cuales hasta el 2019 según Sunat existen 153 empresas (operadores de comercio internacional) a nivel nacional que son OEA, siendo 48% importadores, 27% exportadores, 22% agentes aduaneros, 3% almacenes aduaneros y 1% empresas de servicios de entrega rápida. Estos operadores de comercio internacional cumplen determinadas funciones para el logro de la optimización de sus procesos; sin embargo, los almacenes aduaneros tienen un rol fundamental, siendo definidos como el espacio físico destinado al almacén de las mercancías por un periodo temporal hasta su destinación (Soler, 2009, p.33). Al respecto, según el RLGA (Artículo modificado en el 2016) “las operaciones que se efectúan durante el almacenamiento son: reconocimiento previo, medición, pesaje, extracción de muestras, colocación de señales, reagrupamiento, reembalaje” (Artículo 141°). Las mismas que deben ser notificadas a la administración aduanera antes de ser ejecutadas. En el caso de los almacenes aduaneros del Perú, según Sunat (2019) existen 110 empresas que tienen almacenes aduaneros habilitados a nivel nacional, de las cuales 45 se ubican en el Callao, 5 son OEA en todo el Perú, siendo solo 3 ubicados en el Callao. En este sentido, Robles (2018, p. 3) manifiesta que en el Callao, el uso de los almacenes aduaneros debido a la cercanía al puerto no solo cumplen con la normatividad vigente, sino también permiten un ahorro en la manipulación y transporte de la carga no nacionalizada. Por lo que se infiere que, si solo se menciona a este pequeño grupo beneficiado, el mercado entre ellos marca una diferenciación en su competitividad respecto al servicio que brindan; ello debido a que cuentan con gran demanda, ya que aproximadamente 85 de cada 100 procesos de importación utilizan depósitos temporales para el custodio de las mercancías hasta que se consiga el levante de la misma (Robles, 2018, p. 3). Lo que ha generado una gran oferta de almacenes aduaneros ubicados en este punto estratégico.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente sobre el tema a investigar, se estableció como problema general: ¿Qué relación existe entre el Operador

Económico Autorizado con la Competitividad de los almacenes aduaneros en el Callao, 2019? Adicional a ello, se tiene como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el Operador Económico Autorizado con los Recursos de los almacenes aduaneros en el Callao, 2019? ¿Qué relación existe entre el Operador Económico Autorizado con la Productividad de los almacenes aduaneros en el Callao, 2019? y ¿Qué relación existe entre el Operador Económico Autorizado con los Logros de la Organización los almacenes aduaneros en el Callao, 2019? La presente investigación se justifica teóricamente mediante la recopilación de informaciones científicas como libros, revistas indexadas, tesis, entre otros; donde se detalla todo sobre el Operador Económico Autorizado y la Competitividad. Por otra parte, se justifica metódicamente porque se ha realizado un estudio aplicado; es decir, se utilizó otras teorías para poder ampliar conocimientos, además podrá servir de antecedente para otras futuras investigaciones con problemas semejantes. Asimismo, se analizó las hipótesis que se han planteado; por ello, para que el estudio sea el más adecuado, se ha tenido que cumplir con lo que requiere el instrumento (confiabilidad y validez) utilizado en el recojo de los datos. De manera que, se justifica en la práctica permitiendo a otros operadores de comercio internacional, en especial a los almacenes aduaneros que aún no son OEA que puedan informarse respecto a la importancia de ser un operador confiable dentro del comercio internacional y saber sobre la relación del mismo respecto al desarrollo de su competitividad en el mercado. Se formuló como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Operador Económico Autorizado con la Competitividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019. Y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el Operador Económico Autorizado con los Recursos de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019; Determinar la relación que existe entre el Operador Económico Autorizado con la Productividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019 y Determinar la relación que existe entre el Operador Económico Autorizado con los Logros de la Organización de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019. De manera que, se estableció como hipótesis general: Ha: El Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con la Competitividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019. Ho: El Operador Económico Autorizado no se relaciona significativamente con la Competitividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao,

2019. Como hipótesis específica 1: Ha: El Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con los Recursos de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019. Ho: El Operador Económico Autorizado no se relaciona significativamente con los Recursos de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019. Hipótesis específica 2: Ha: El Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con la Productividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019. Ho: El Operador Económico Autorizado no se relaciona significativamente con la Productividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019. Hipótesis específica 3: Ha: El Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con los Logros de la Organización los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019. Ho: El Operador Económico Autorizado no se relaciona significativamente con los Logros de la Organización los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Por lo tanto, se evidencian un conjunto de trabajos previos nacionales e internacionales respectivamente, referidas a problemáticas similares, que incluyen tesis y artículos de investigación elaborados en los últimos años; los mismos que colaborarán en la investigación y que se presentan a continuación: Muriel (2017) en su tesis de licenciatura titulada “Estrategia empresarial y competitividad de las agencias de aduana en el distrito de Tacna, 2016 - 2017” tuvo como objetivo general establecer la relación existente respecto a la estrategia empresarial y la competitividad de las Agencias de Aduana del distrito de Tacna, año 2016 – 2017. La metodología desarrollada fue básica de nivel relacional – correlacional de diseño no experimental - transversal y enfoque cuantitativo. Concluyó que la estrategia empresarial se relaciona con la competitividad de las agencias de aduana en dichos años. Adicional a ello, Bellido (2018) en su tesis de licenciatura denominada “Operador económico autorizado y competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018” tuvo como objetivo general determinar la relación de operador económico autorizado y la competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018. El autor empleó en la investigación el método aplicado, cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. Obteniendo como resultado, un coeficiente de Rho de Spearman de ,956 y una bilateral de ,000 < ,05 demostrando que las variables son directas positivas con un alto nivel de significancia. Por lo que llegó a la conclusión que, sí existe relación entre el operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel 2018. Asimismo, Ríos (2018) en su tesis de licenciatura denominada “Certificación OEA y calidad del servicio en la agencia de aduana Transoceanic S.A., Callao – 2018” estableció como objetivo determinar la relación que existe entre la certificación OEA y la calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A., Callao – 2018. Para ello, el autor empleó la investigación cuantitativa, correlacional. Concluyó que se prueba la hipótesis principal afirmando que hay una relación significativa de la certificación OEA con la calidad del servicio en dicha agencia, asimismo, al ser operador económico autorizado se incrementa la percepción de la calidad del servicio que se da a los clientes, ya que se da un valor y una diferenciación frente a sus competidores y que hay mejoras en el desarrollo de las operaciones del trabajo; ello se ve plasmado en

el Rho de Spearman de 0,954 y un nivel de significancia alto de 0,000. Balbin y Bellido (2019) en su tesis de licenciatura titulada “Gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las empresas de la asociación de agentes de aduana del Perú, Callao, 2018” tuvieron como fin determinar la influencia de la gestión empresarial en la competitividad de las empresas de la Asociación de Agentes de Aduana del Perú, Callao, 2018. Su metodología fue explicativa con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. Resumieron, que la gestión empresarial guarda significativa relación con la competitividad de las empresas pertenecientes a la Asociación de Agencias Aduaneras del Perú por lo que obtuvo 0.508 de Spearman de 0.508, es decir, cuentan con una gestión empresarial adecuada y una competitividad de alto nivel. Del mismo modo, Leiva (2019) en su tesis de licenciatura titulada “La gestión del despacho aduanero y la competitividad empresarial de las agencias de aduana de Tacna”, en donde su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión del despacho aduanero y la competitividad empresarial de los agentes de aduana de Tacna, durante el año 2018. Desarrolló la metodología básica, cuantitativa, tuvo un nivel correlacional y diseño no experimenta - transversal. Concluyó que se confirma la hipótesis general, es decir la gestión del despacho aduanero tiene significativa relación con la competitividad empresarial de los agentes de aduana de Tacna. Por otro lado, Zamora y Lenin (2015) en su artículo científico titulado “Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional” tuvieron como finalidad evaluar el análisis de los componentes principales, la competitividad de las aduanas en el ámbito del comercio internacional. Los autores emplearon la investigación cuantitativa de tipo no experimental. Concluyeron que, es necesario que se realice un correcto manejo de los recursos mediante la innovación constante y la adaptabilidad a los cambios que se den en los mercados internacionales para así conseguir un equilibrio y control eficiente en las operaciones. Además, señaló que la escasez de inversión y falta de recursos no permite el avance de una empresa, de manera que no potencia la competitividad de las mismas. Entre tanto, Nava et al. (2016) en su artículo científico titulado “Certificación de agencias aduanales de Ciudad Juárez en operador económico autorizado, retos al no cumplir con los estándares de seguridad” tuvieron como objetivo lograr que las agencias de la ciudad Juárez se den cuenta de la importancia

de cumplir con los estándares y así obtener dicha certificación. Su metodología fue explicativa con enfoque cuantitativo. Concluyeron que, las agencias de aduanas no estaban informadas sobre el operador económico autorizado, la manera en cómo cumplir con los controles de seguridad, ya sea en la documentación o en la carga, las mismas que son requeridas para ser considerados como operadores confiables. Escobar (2017) en su tesis de maestría titulada “Adhesión de los depósitos aduaneros de Guatemala, al sistema de Operador Económico Autorizado (OEA), y afiliación a la Organización Mundial de Aduanas (OMA), para asegurar el traslado de mercaderías y apoyar el adecuado cobro de impuesto aduanero” tuvo como objetivo analizar, si al integrar a los procedimientos que instituye el sistema de Operador Económico Autorizado los Depósitos Aduaneros, se consolida el traslado de mercaderías y se apoya a la SAT a mantener una adecuada recaudación del impuesto aduanero. Adicional a ello, el autor empleó el enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Obtuvo como conclusión, que dentro del OEA hay ciertos estatutos y que la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) no especifica la manera en cómo se brindará la seguridad a las mercaderías que se movilizan de una aduana a un Depósito Aduanero, por lo que las empresas OEA costean con la seguridad del trayecto, encareciendo el costo de las mismas. Patiño (2017) en su tesis de licenciatura titulada “Incidencia de la implementación de los operadores económicos autorizados en la optimización de los procesos de comercio exterior de Colombia” tuvo como objetivo analizar la incidencia de la implementación de los Operadores Económicos Autorizados en la optimización de los procesos de comercio exterior en Colombia. El autor empleó el enfoque mixto concluyendo que con el incremento en las facilidades en los procesos de comercio exterior, la figura del OEA ha hecho que las empresas colombianas se arriesguen a realizar mejoras en sus operaciones, consiguiendo así incrementar sus niveles de seguridad respecto a su cadena de abastecimiento, simplificación en los trámites y gestiones de los controles por parte de la DIAN y demás uso de herramientas tecnológicas para el control de las mercancías como camiones en los puertos y escáneres para contenedores. Basantes et al. (2019) en su artículo científico titulado “El operador económico autorizado en los países de la comunidad andina, como norma de seguridad en la cadena logística de mercancías” tuvieron como objetivo diagnosticar la condición actual del programa OEA en los países miembros

de la CAN. Tuvo una metodología de tipo descriptiva y un enfoque cuantitativo. Concluyeron que hay una gran diferencia respecto a las facilidades que otorgan las entidades aduaneras (países miembros de la CAN) a las empresas. Siendo Bolivia, Colombia y Perú los países que ofrecen mayores beneficios y facilidades en comparación a Ecuador. El estudio mencionado muestra que el éxito en las empresas puede verse incrementada con la figura del operador económico autorizado, para lo cual, el gobierno forma parte de este logro por medio de las autoridades aduaneras y demás entidades encargadas de regular el comercio a nivel nacional en brindar beneficios a las empresas OEA como la firma del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM), el cual permite a los OEA su reconocimiento a nivel internacional siendo una opción atractiva para las operaciones de comercio internacional. Respecto a la primera variable operador económico autorizado a continuación se mencionan teorías que abarcan la variable mencionada. En este sentido, De la Ossa (2009, p. 28) afirma que el operador económico autorizado es un “[...] Operador de confianza para las operaciones aduaneras y que en consecuencia puede disfrutar de una serie de ventajas en todo el territorio [...] por lo que pasa necesariamente por tres pilares esenciales: actividad aduanera, ventajas y requisitos para la autorización [...]”. Complementando la teoría, también afirma que los operadores económicos autorizados son personas que efectúan operaciones ajustadas a la normativa. No obstante, señala a participantes potentes como los fabricantes, exportadores, importadores, transportistas y almacenes (p. 29). Se deduce que el operador económico autorizado puede ser reconocido como personas naturales o jurídicas, el cual cumple con normas reguladas por la autoridad aduanera, siendo acreedor de beneficios en la realización de sus operaciones de comercio internacional. En base a esta teoría se extraen las siguientes dimensiones de la variable operador económico autorizado: actividad aduanera, ventajas y requisitos para la autorización. Hernández y Portals (2014) refieren que son los operadores que intervienen en la cadena de suministro internacional que además cumplan con las buenas prácticas y medidas de seguridad de las mercancías, los cuales serán considerados fiables y reconocidos como tales (p. 23). Asimismo, los autores Cabello y Cabello (2014, p. 187) argumentan que es una persona que dentro del desarrollo de sus actividades profesionales realizan acciones en el marco de la normativa aduanera, que les

permitirá beneficiarse con un trato especial en sus operaciones aduaneras con tal que cumplan un conjunto de requisitos, el cual les servirá para ser considerados de confianza por las autoridades competentes. Por lo tanto, a continuación se definen las dimensiones extraídas de la primera teoría. La dimensión Actividad Aduanera, según De la Ossa (2009) considera que dentro de ella se encuentran las operaciones de comercio exterior, control y deuda aduanera; los cuales están en constante crecimiento (p. 16). Del mismo modo, Gómez (2014) es definida como las actividades objeto del comercio internacional relacionadas al tráfico de mercancías sujetas a potestad aduanera donde intervienen operadores de transporte internacional, agentes de aduanas, almacenes, consignante y consignatarios cuyas funciones se encuentran en la LGA (párr. 7 - 9). La dimensión Ventajas para De la Ossa (2009) suponen un elemento incentivador para que los operadores de comercio internacional soliciten la condición de Operador Económico Autorizado (p. 18). La dimensión ventajas para Collin (2006) consiste en aprovechar algo para usarlo en favor de generar un propósito (p. 9). La dimensión Requisitos para la Autorización según De la Ossa (2009) son aquellas condiciones y criterios de permiso del operador económico autorizado, el cual al cumplirlas, permitirá a las autoridades tomar la decisión de la autorización (p. 21). Para Adame (2016) puede ser una condición positiva o negativa, donde la primera consiste en que suceda algún hecho, se dé algo o se realice una prestación y si es negativa, de manera viceversa (p. 171). Por ende, los requisitos para la autorización se pueden interpretar como las condiciones que permiten acceder a información o beneficios necesarios para los solicitantes. Por lo que se infieren los siguientes indicadores: La Recepción se conceptualiza como la descarga, transporte y ubicación de los materiales en el espacio para recepción. Este proceso termina cuando se ubican los materiales en el almacén (Carreño, 2016, p. 118), con el control y clasificación de las mercancías para su ubicación dentro de este. El Almacenamiento, Soler (2009) lo conceptualiza como efectuar los movimientos de entrada o salida de las mercancías dentro de un almacén en donde se incorporan el traslado de las mismas desde su punto de descarga, destino y carga de su ubicación, así como la gestión de la información respecto a su movimiento (p. 35). El Transporte es definido por Sarache y Cardona (2007) como una actividad importante de la logística que capta los medios, infraestructura de los terminales y

la carga de las mercancías (p. 33). Los Documentos Comerciales para Coll (2015) son los soportes que muestran la veracidad de los contratos como facturas, listas de contenido, entre otras documentaciones comerciales (p. 112). El Control, refiere al proceso de verificar la eficiencia y eficacia de los resultados basados en las metas esperadas de un periodo (Louffat, 2012, p.330). El Nivel de Confianza para Lamb et al. (2011) es la base estable que mejora la competitividad de la empresa percibida por los clientes para su crecimiento (p. 8). Este indicador permite a la empresa implementar estrategias para mantener y atraer clientes, generando mayor respaldo en sus actividades. La Seguridad de la Información para De la Ossa (2009) permite garantizar la integridad de los sistemas informáticos para lo que el operador deberá tener de manera documentada un procedimiento donde se brinde respuesta a los principales riesgos respecto a la seguridad de la información referidos accesos indebidos o no autorizados como a la pérdida de datos (p. 36). La Seguridad de las Instalaciones De la Ossa (2009) refiere a los mecanismos de seguridad adecuados para las instalaciones como la identificación de puntos de acceso y sus mecanismos de protección, sistemas de iluminación adecuados, entre otros; que deberán estar documentados para la actuación en caso de algún incidente (p. 40). Y la Seguridad de la Carga según World Customs Organization (2018, p.58) hace referencia al incremento del control de los procedimientos cotidianos en favor de garantizar la integridad de la carga. Respecto a la segunda variable competitividad, se resaltan las siguientes teorías: De acuerdo con Porter, la competitividad “[...] analiza los determinantes de la productividad con que se emplean los recursos y toma como referentes los sectores y las empresas con éxito internacional debido a su ventaja competitiva [...]” (Citado en Castellanos et al., 2013, p. 28). Además, Porter afirma que la competitividad nace del incremento en el rendimiento de los recursos utilizados. La mejora en la productividad deben ser indeterminados, ya que una mala gestión empresarial (recursos mal utilizados) tiene como consecuencia una pérdida económica (2009, p. 17). Por lo que se infiere que para que haya competitividad es necesario tener en cuenta ciertos elementos. En base a esta teoría se extraen las siguientes dimensiones de la variable competitividad: recursos, productividad y logros de la organización. Como segunda teoría, Pelayo menciona que la competitividad hace referencia a la capacidad de una empresa para conseguir la máxima productividad de los recursos como capital,

material, personal, entre otros; orientados a los logros de la organización dentro del mercado o rubro al que pertenece (Citado en Amaya, 2017, p. 254). Del mismo modo, como tercera teoría Mathews (2009, p. 13) sustenta que la competitividad son las capacidades que posee una organización con/sin fines lucrativos, privada/pública para conservar beneficios que le posibiliten incrementar y consolidar su posición en el entorno socioeconómico al que pertenecen. Aquellas ventajas están determinadas por su habilidad para generar rendimientos superiores a los de sus competidores y por sus recursos.

Por lo tanto, a continuación se definen las dimensiones extraídas de la primera teoría. La dimensión de Recursos es definida por Porter (1990) como aquellos factores de producción como los recursos naturales, la mano de obra calificada, capital y la infraestructura, los cuales son fundamentales para competir en una determinada industria (p. 78). Asimismo, para McEachern (2014) son los factores de producción empleados para la producción de bienes y servicios que necesitan las personas; estos recursos consisten en el capital, trabajo, la habilidad empresarial y los recursos naturales (p. 4). La dimensión Productividad es mencionada por Porter (1999) como aquello que es importante para la producción, en donde la calidad del bien o servicio y sus características forman parte de la productividad, por lo que este es un determinante importante (p. 168). Además, Galindo y Ríos (2015, p. 2) mencionan que es una medida para verificar qué tan eficientemente son empleados los recursos para producir un determinado resultado, siendo considerado fundamental para aumentar la competitividad de las propias organizaciones. La tercera dimensión Logros de la organización, Porter (1990) lo define como el logro que se genera con industrias o empresas que son buenas en la creación de factores especializados y que luego lo van trabajando constantemente para actualizarlos (p. 79). Y para Alles (2004) son los resultados de todas las acciones previamente decididas por la empresa; teniendo en cuenta al cliente, al competidor y a la mejora de ellos mismos y para conseguirlos deben de fijar metas (p. 78). Por lo que se infieren los siguientes indicadores: Los Recursos Humanos según Ramos (2015, párr. 18) son uno de los más importantes recursos para las empresas ya que de estas dependen la mayor parte de la gestión empresarial; por ello, el personal se considerará apto para un determinado puesto de trabajo si se realiza una adecuada selección para cada actividad a desarrollar,

se cuenta con la información necesaria de las características del puesto y si recibe la motivación adecuada durante su labor. Los Recursos Financieros según Córdoba (2016) implican recursos internos y externos, es decir, provenientes de las mismas empresas y por terceros respectivamente (p. 3). Esto permite el cumplimiento de lo que quiere lograr la empresa, aumentando su productividad. Los Recursos Tecnológicos según Porter (1998) son los recursos tecnológicos han dado a las empresas el poder de sortear los escasos factores a través de nuevos productos y procesos. Han anulado, o reducido, la importancia de ciertos factores de producción que alguna vez fueron importantes (p.14). La Eficiencia según Shafrin (2016) asocia la eficacia y la realidad con el manejo de los recursos. De manera que, el cálculo de la eficiencia alude a si la eficacia y la realidad se logran con la combinación o los recursos más óptimos (párr. 1). La Diferenciación según Porter (2012) brinda protección respecto a la competencia, ya que los clientes tienen lealtad a la marca, minimiza la sensibilidad al precio y genera un incremento en los márgenes de utilidad aminorando el poder de compra de los demandantes debido a que no encuentran similares opciones en el mercado (p. 54). Es decir, la empresa busca dar un valor añadido en el servicio que brinda. El Servicio según Tigani (2006) son los trabajos realizados por una persona en favor de otra, ello refiere que nuestros clientes dependen del trabajo nuestro (p. 26). Los Reconocimientos Empresariales según Serrano (2019) son aquellos premios que los propietarios reciben gracias a la labor y empeño que desarrollan para el crecimiento de su empresa, aportando al país social y económicamente. Asimismo, motiva a los trabajadores, ya que se premia su trabajo (párr. 2). Los Reconocimientos Laborales menciona Martínez (2018) que hace referencia a la los objetivos logrados por el trabajador que hace que desarrolle su trabajo con mayor eficiencia siendo considerada una técnica clave para retener el talento, ya que es fundamental que la labor del colaborador sea reconocido (párr. 3). La Satisfacción del Cliente según Lamb et al. (2011, p. 738) es la evaluación de parte del cliente respecto a un servicio o bien afirmando que satisface sus expectativas y necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada, ya que se empleó la aplicación de teorías alineadas a la problemática. Al respecto, Baena indica que este tipo de investigación plantea problemas específicos que precisen de resultados concretos, para lo cual teorías generales son llevadas a la práctica para solucionar necesidades específicas (2017, p. 18).

Diseño de la investigación

Se empleó el diseño no experimental – transversal y correlacional. Cabezas et al. (2018) refirieron que en el diseño no experimental las variables no son alteradas; el observador describe, analiza y sustenta situaciones reales bajo ciertas características de un fenómeno o variable estudiada en su contexto natural. Las investigaciones transversales recolectan datos de un periodo en específico con el propósito de estudiar y describir su incidencia de las variables (p. 79). Adicional a ello, la investigación correlacional permite determinar si dos o más variables están correlacionadas o no, analizando si existe un aumento o disminución en una variable con respecto al comportamiento de otras variables relacionadas (Cabezas et al., 2018, p. 69).

3.2 Variables y operacionalización

La investigación, estuvo compuesta por dos variables cualitativas que son: el operador económico autorizado y la competitividad. En base a ello, se realizó la operacionalización de las variables (Anexo 1).

Para Cabezas et al. (2018) las variables son componentes ordenadas de la hipótesis, que además presentan particularidades de la realidad, que pueden ser cambiadas y asumir diferentes apreciaciones (p. 56). Por otro lado, la operacionalización de variables es un proceso que se da cuando hay complejidad en las variables para lo que se establecen conceptos, que se puedan estudiar y medir a través de la operacionalización de estos a indicadores. Al realizar esta medición, se convertirán en empíricas y en su proceso, de las variables observadas saldrán en otras más concretas, las mismas que llevarán el nombre de dimensiones y estas a su vez se

transformarán en indicadores, las cuales proporcionarán una directa observación. Asimismo, el indicador se define como un término que alude de manera real, efectiva, directa y medible, que representa o reemplaza conceptos o variables que no se mide de manera directa (p. 60).

Respecto a la variable operador económico autorizado, se resalta la teoría propuesta por De la Ossa (2009, p. 28) que plantea que es un “[...] Operador de confianza para las operaciones aduaneras y que en consecuencia puede disfrutar de una serie de ventajas en todo el territorio [...] por lo que pasa necesariamente por tres pilares esenciales: actividad aduanera, ventajas y requisitos para la autorización [...]”. Por consiguiente, se establecieron como dimensiones: actividad aduanera, ventajas y requisitos para la autorización; las cuales presentan tres indicadores por dimensión: recepción, almacenamiento, transporte, documentación comercial, control, nivel de confianza, seguridad de la información, seguridad de las instalaciones y seguridad de la carga. Por ello, se aplicó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, en donde, se consideró las dimensiones e indicadores extraídos de la teoría principal y otras ligadas al tema.

De igual forma, respecto a la variable competitividad, se muestra la teoría propuesta por Porter que sostiene que la competitividad “[...] analiza los determinantes de la productividad con que se emplean los recursos y toma como referentes los sectores y las empresas con éxito internacional debido a su ventaja competitiva [...]” (Citado en Castellanos et al., 2013, p. 28). En base a ello, se establecieron como dimensiones: recursos, productividad y logros de la organización; las mismas que presentan tres indicadores por dimensión: recursos humanos, recursos financieros, recursos tecnológicos, eficiencia, diferenciación, servicio, reconocimientos empresariales, reconocimientos laborales y satisfacción del cliente. Para ello, se aplicó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, en donde, se consideró las dimensiones e indicadores extraídas de la teoría principal y otras ligadas al tema.

Por lo tanto, la escala de medición empleada en la investigación fue ordinal, ya que se emplearon valores numéricos para la medición de las variables. De

acuerdo a ello, Bernal (2010) señala que la escala ordinal tiene como fin dar una estructura a los datos en base a prioridades (p. 246).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo delimitada por 30 almaceneros del total de los almacenes aduaneros, que son Operador Económico Autorizado en la provincia constitucional del Callao - 2019, el cual estuvo conformada según SUNAT (2019) por las siguientes empresas: Frio Aéreo Asociación Civil, Scharff Logística Integrada S.A. y DHL Global Forwarding Perú S.A.. Al respecto, Tamayo (2015, p. 180) menciona que la población de estudio abarca los elementos de análisis que integran el fenómeno de investigación; el mismo que debe constituir determinadas características para su participación.

Asimismo, define a la muestra como parte de un todo que indica las características de este y que representa a la población que se va a estudiar (Tamayo, 2015, p. 180). Por ello, se utilizó una muestra no probabilística y un muestreo de tipo por conveniencia definido por Ochoa (2015, párr. 2) como una técnica que consiste en seleccionar una muestra de la población accesible. De manera que, los sujetos pertenecen a la población de interés.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó como técnica la encuesta, la cual es definida por Baena como la aplicación del cuestionario a un conjunto de personas, que representan una muestra del universo de la población estudiada (2017, p. 82).

La investigación empleó como instrumento de medición al cuestionario constituido por 18 ítems por cada variable. El cual es conceptualizado por Gómez (2012) como una técnica de observación, consiguiendo que el investigador centre su atención en aspectos relevantes para su investigación; permitiendo al mismo tiempo seleccionar ciertos problemas de interés principal, reducir la realidad a cierto número de datos primordiales y precisando el objeto de estudio (p. 58). Asimismo, se empleó como instrumento de medición la escala de Likert para el análisis de los datos.

Morone menciona que la validez refiere que la certeza y confianza de las fuentes de información utilizadas mediante técnicas en una investigación (Citado en Cabezas et al., 2018, p. 61). Por ello, los ítems elaborados fueron

alineados con el tema de estudio y validados por el juicio de expertos conformado por: Dr. Fernando Luis Márquez Caro, Mg. Roberth Frías Guevara y Mg. José de la Rosa Orderique Torres; dando cada experto una valoración del instrumento de 80%.

La confiabilidad para Martinez y March (2015) es necesaria para la validez, es decir, si un instrumento no tiene evidencias necesarias para considerarlo confiable, entonces no será válido para recoger dicha información (p. 117).

El coeficiente utilizado para la medición de confiabilidad y validez fue el Alfa de Cronbach, ya que Da Hora et al. mencionan que es un coeficiente que permite evaluar la relación de los ítems de un instrumento a través del análisis del perfil de los resultados (Citado en Tuapanta et al., 2017, p. 40). Al respecto, el análisis estadístico de confiabilidad de la variable operador económico autorizado mostró que el instrumento empleado conjuntamente con sus ítems fueron confiables, ya que el Alfa de Cronbach dio un coeficiente de 0.845. Mientras que el análisis estadístico de confiabilidad de la variable competitividad mostró que el instrumento conjuntamente con sus ítems fueron confiables, ya que el Alfa de Cronbach dio un coeficiente de 0.838. (Anexo 2).

3.5 Procedimientos

La investigación tomó en consideración las fuentes teóricas y de campo. La información teórica ha sido obtenida de manera física y virtual de libros, artículos científicos y revistas. Respecto a las fuentes de campo, los resultados fueron conseguidos mediante el cuestionario aplicado a los 3 almacenes aduaneros ubicados en el Callao en el año 2019.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó un cuestionario utilizando un conjunto de preguntas cerradas dirigidas al grupo de interés para la presente investigación. Para análisis de las respuestas obtenidas se empleó la escala de medición Likert (1 – 5). Al respecto, Hernández et al. (2014) refiere a la escala de Likert como la reacción que tiene un sujeto sobre algo y que tiene que elegir uno de las cinco escalas, donde cada escala equivale a un valor numérico (p. 238).

Para el procesamiento de la información obtenida se empleó el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 24. Asimismo, se

utilizó el coeficiente Rho de Spearman para la prueba estadística de correlación de las variables. Hernández et al., afirman que este coeficiente se representa como "rs", el cual es una medida de correlación para las variables que tienen una medición ordinal, es decir, por rangos y que además se utiliza para relacionar de manera estadística, escalas de tipo Likert (2014, p. 322).

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó respetando la propiedad intelectual de los autores, los mismos que están referenciados en el formato APA. Adicional a ello, los datos recopilados en el trabajo de campo mediante la técnica de la encuesta constituyeron información veraz.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados del análisis descriptivo

Tabla 1

Resultados de la variable Operador Económico Autorizado

OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	9	30,0	30,0	60,0
	ALTO	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

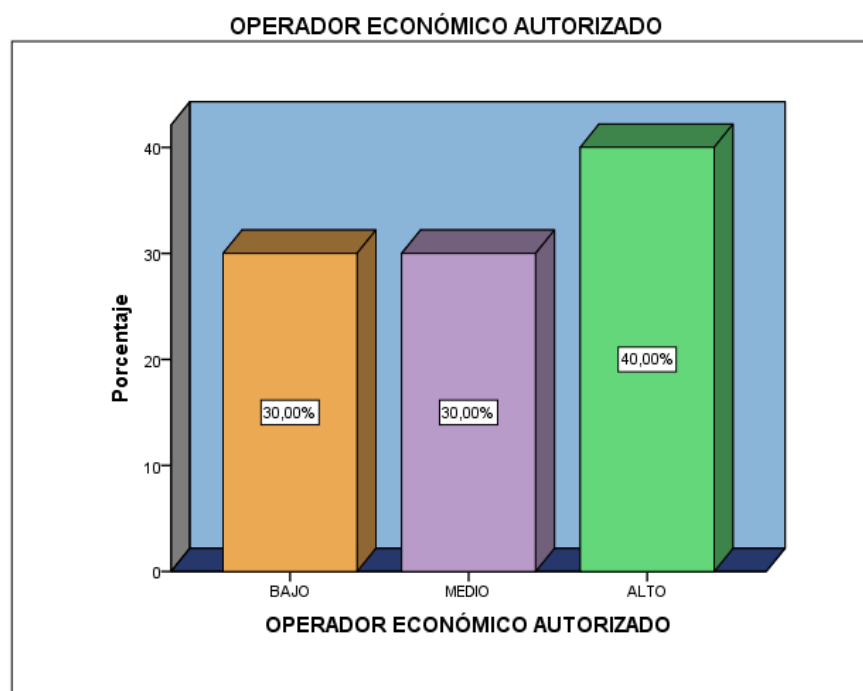


Figura 1: Resultados de la variable Operador Económico Autorizado

La tabla 1 y la figura 1, describen los resultados adquiridos sobre la variable Operador Económico Autorizado, donde se precisa que el 40,0% de los 30 trabajadores del área operativa de los almacenes aduaneros en el Callao, 2019; muestran un nivel alto, mientras que un 30,0% un nivel medio y otros 30,0% un nivel bajo.

Tabla 2

Resultados de la variable Competitividad

COMPETITIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	12	40,0	40,0	60,0
	ALTO	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

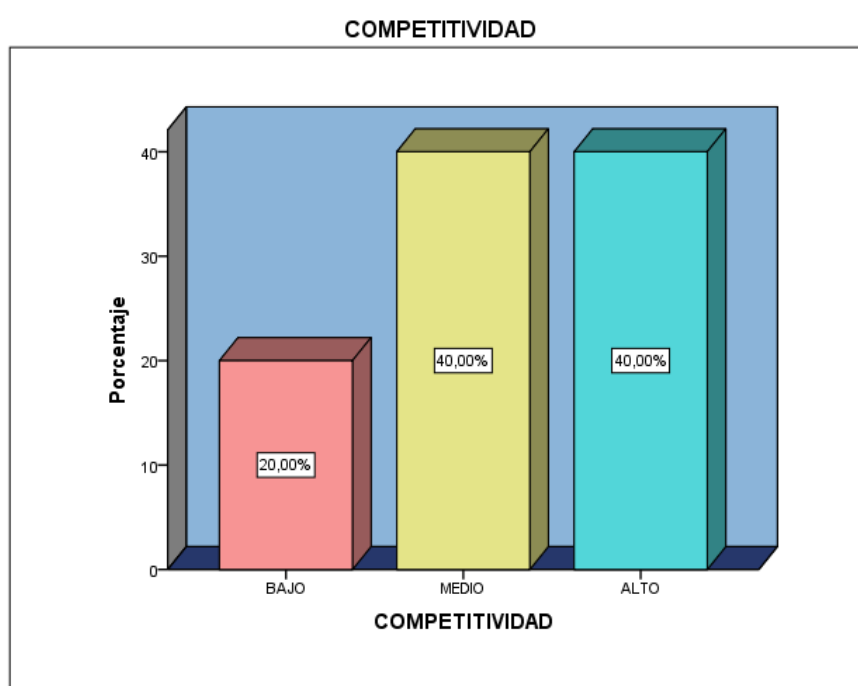


Figura 2: Resultados de la variable Competitividad

La tabla 2 y la figura 2, describen los resultados adquiridos sobre la variable Competitividad, donde se precisa que el 40,0% de los 30 trabajadores del área operativa de los almacenes aduaneros en el Callao, 2019; muestran un nivel alto, asimismo otro 40,0% un nivel medio y un 20,0% en el nivel bajo.

Tabla 3

Resultados de la dimensión Recursos

RECURSOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	26,7	26,7	26,7
	MEDIO	14	46,7	46,7	73,3
	ALTO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

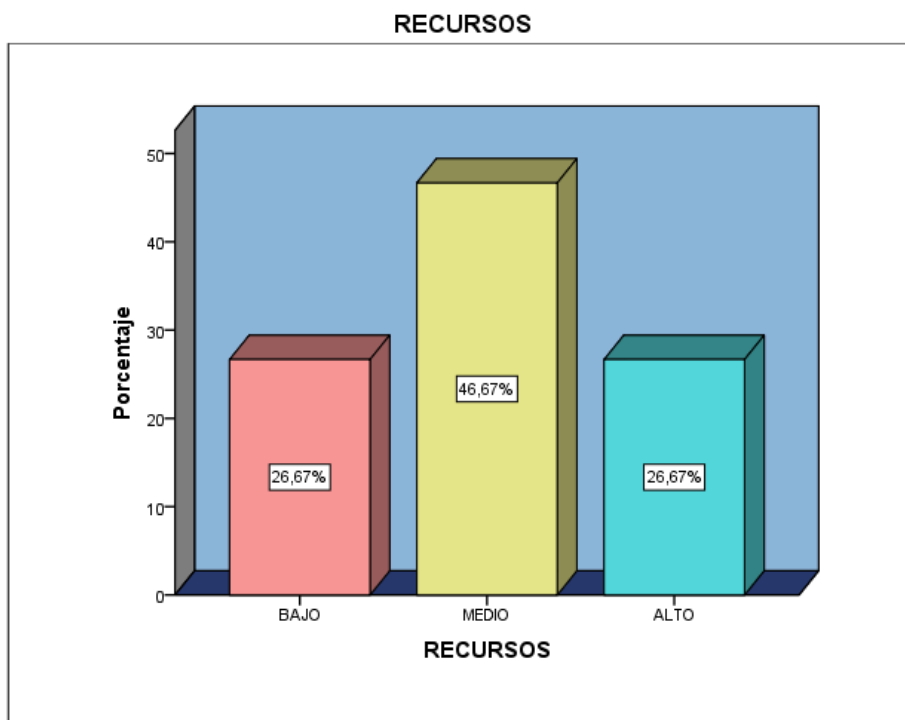


Figura 3: Resultados de la dimensión Recursos

La tabla 3 y la figura 3, describen los resultados adquiridos sobre la dimensión Recursos, donde se precisa que el 46,67% de los 30 trabajadores del área operativa de los almacenes aduaneros en el Callao, 2019; muestran un nivel medio, mientras que el 26,67% en el nivel alto y otro 26,67% un nivel bajo.

Tabla 4

Resultados de la dimensión Productividad

PRODUCTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	3,3	3,3	3,3
	MEDIO	11	36,7	36,7	40,0
	ALTO	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

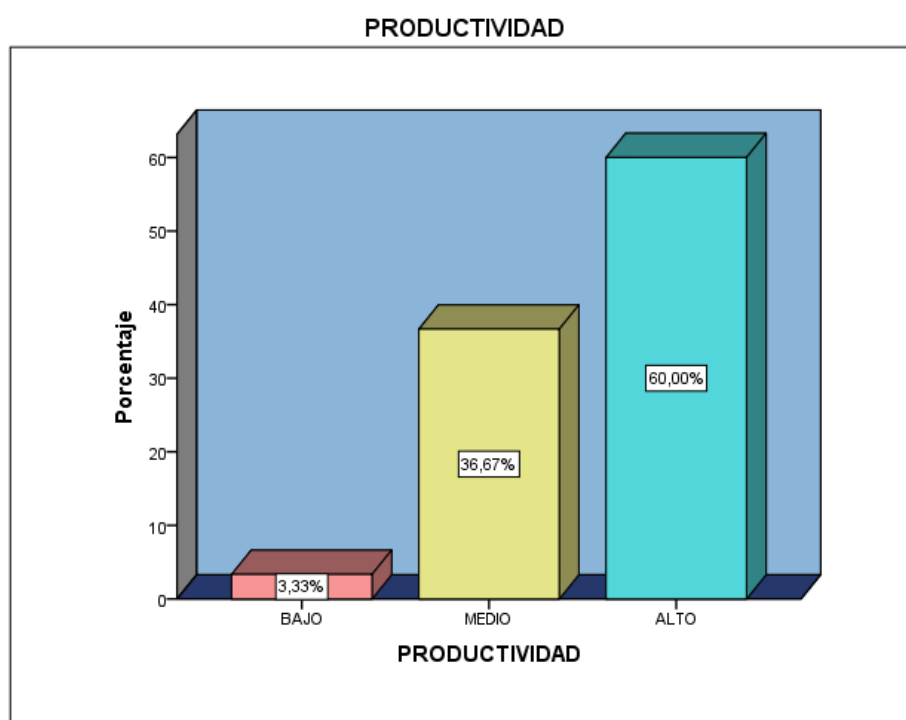


Figura 4: Resultados de la dimensión Productividad

La tabla 4 y la figura 4, describen los resultados adquiridos sobre la dimensión Productividad, donde se precisa que el 60,0% de los 30 trabajadores del área operativa de los almacenes aduaneros en el Callao, 2019; muestran un nivel alto, mientras que el 36,67% un nivel medio y un 3,33% un nivel bajo.

Tabla 5

Resultados de la dimensión Logros de la Organización

LOGROS DE LA ORGANIZACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	16	53,3	53,3	63,3
	ALTO	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

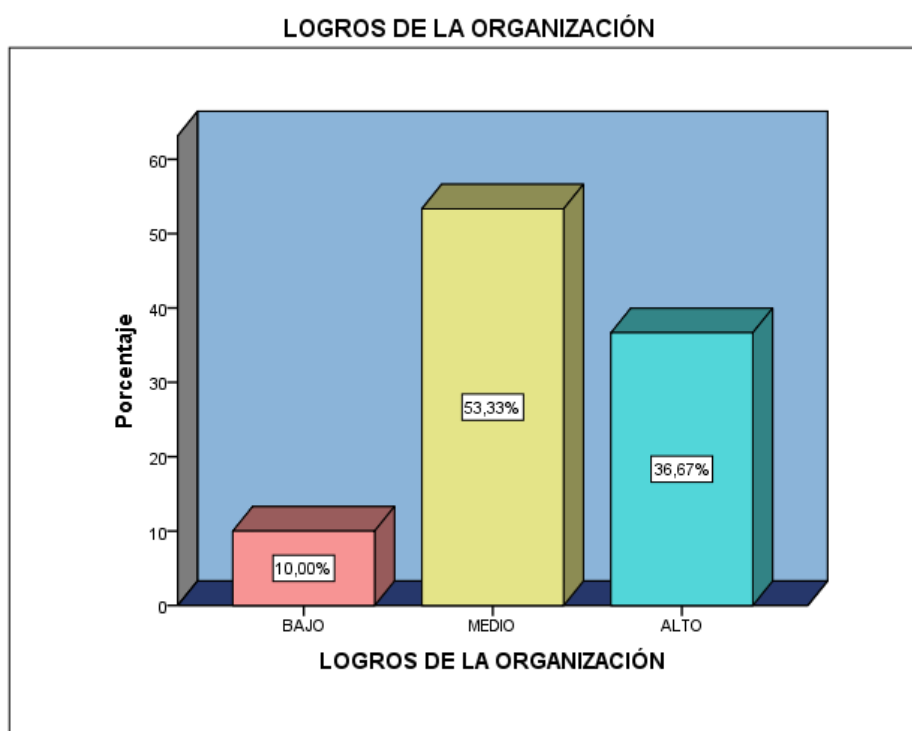


Figura 5: Resultados de la dimensión Logros de la Organización

La tabla 5 y la figura 5, describen los resultados adquiridos sobre la dimensión Logros de la Organización, donde se precisa que el 53,33% de los 30 trabajadores del área operativa de los almacenes aduaneros en el Callao, 2019; muestran un nivel medio, mientras que el 36,67% un nivel alto y un 10,0% un nivel bajo.

A continuación, se muestran los resultados del análisis bivariado

Tabla 6:

Tabla cruzada entre Operador Económico Autorizado y Competitividad

		OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
COMPETITIVIDAD	BAJO	Recuento	3	1	2	6
		% del total	10,0%	3,3%	6,7%	20,0%
	MEDIO	Recuento	5	4	3	12
		% del total	16,7%	13,3%	10,0%	40,0%
	ALTO	Recuento	1	4	7	12
		% del total	3,3%	13,3%	23,3%	40,0%
Total	Recuento	9	9	12	30	
	% del total	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

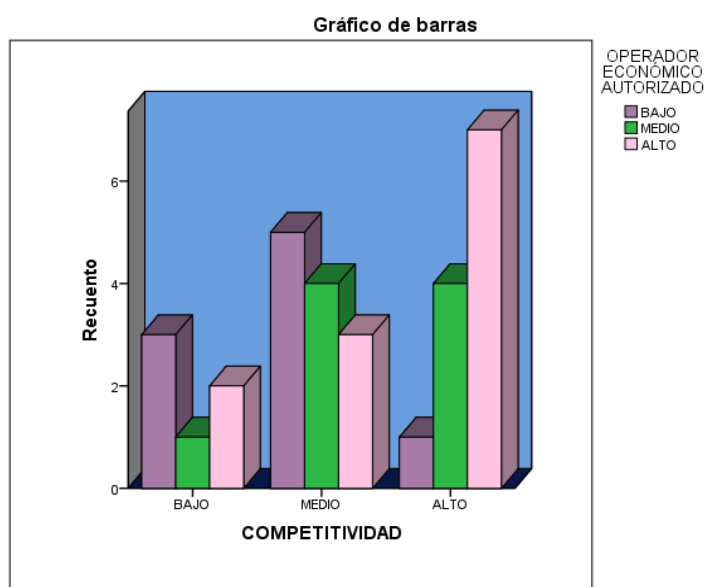


Figura 6: Gráfico de tablas cruzadas de Operador Económico Autorizado y Competitividad

Interpretación: La tabla 6 muestra el cruce de las dos variables de estudio: Operador económico autorizado y Competitividad, donde indica que para ambas variables tiene un porcentaje de 40,0% en el nivel alto, otros 40,0% en el nivel medio y un 20,0% en el nivel bajo.

Tabla 7

Tabla cruzada entre Operador Económico Autorizado y Recursos

		OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
RECURSOS	BAJO	Recuento	6	1	1	8
		% del total	20,0%	3,3%	3,3%	26,7%
	MEDIO	Recuento	2	7	5	14
		% del total	6,7%	23,3%	16,7%	46,7%
	ALTO	Recuento	1	1	6	8
		% del total	3,3%	3,3%	20,0%	26,7%
Total		Recuento	9	9	12	30
		% del total	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

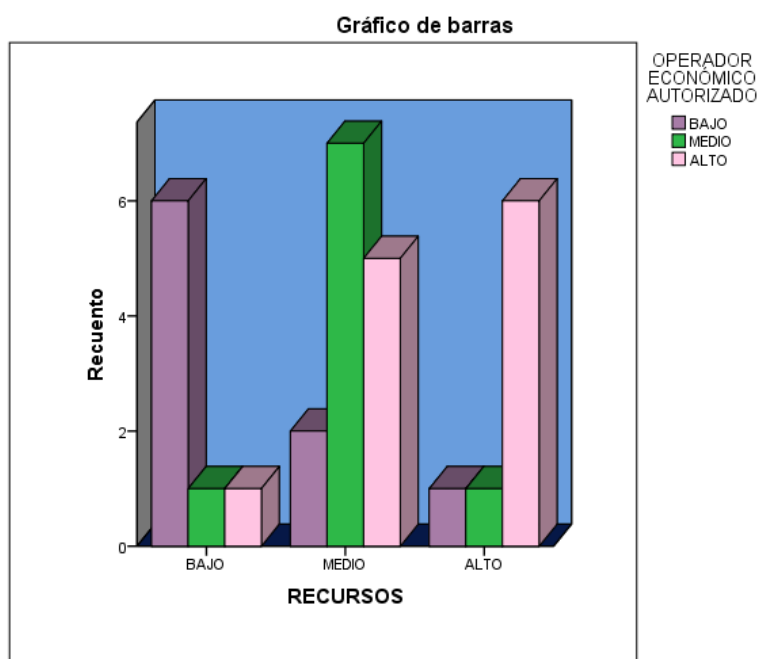


Figura 7: Gráfico de tablas cruzadas de Operador Económico Autorizado y Recursos

Interpretación: La tabla 7 muestra el cruce de la variable: Operador económico autorizado y la dimensión Recursos de la variable Competitividad, donde indica que para ambos se tiene un porcentaje de 46,7% en el nivel medio, un 26,7% en el nivel alto y otros 26,7% en el nivel bajo.

Tabla 8

Tabla cruzada entre Operador Económico Autorizado y Productividad

		PRODUCTIVIDAD*OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO tabulación cruzada				
		OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO			Total	
PRODUCTIVIDAD	BAJO	Recuento	MEDIO	ALTO		
				0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	
	MEDIO	Recuento	6	3	2	11
		% del total	20,0%	10,0%	6,7%	36,7%
	ALTO	Recuento	3	6	9	18
		% del total	10,0%	20,0%	30,0%	60,0%
Total		Recuento	9	9	12	30
		% del total	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

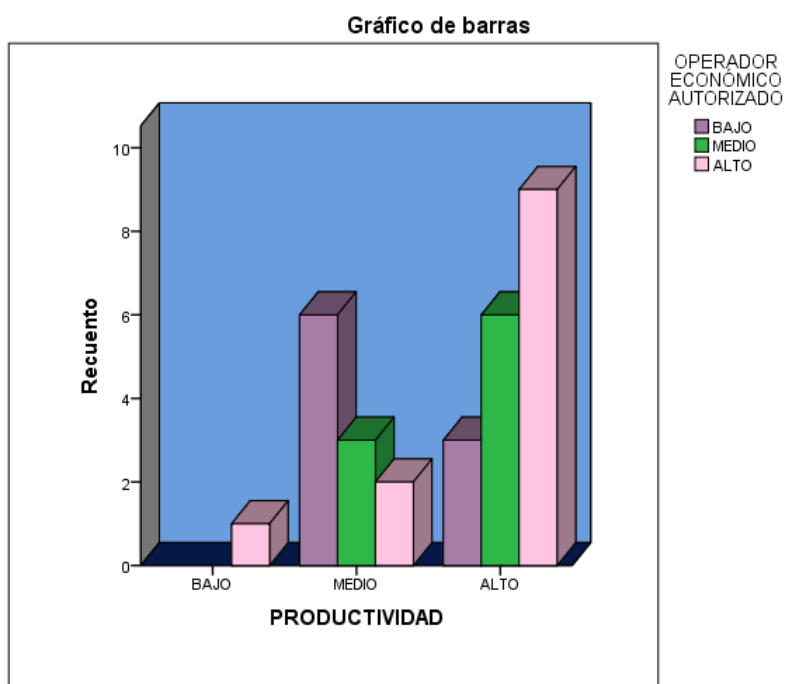


Figura 8: Gráfico de tablas cruzadas de Operador Económico Autorizado y Productividad

Interpretación: La tabla 8 muestra el cruce de la variable: Operador económico autorizado y la dimensión Productividad de la variable Competitividad, donde indica que para ambos se tiene un porcentaje de 60,0% en el nivel alto, un 36,7% en el nivel medio y un 3,3% en el nivel bajo.

Tabla 9

Tabla cruzada entre Operador Económico Autorizado y Logros de la Organización

		OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO				Total
		BAJO	MEDIO	ALTO		
LOGROS DE LA ORGANIZACIÓN	BAJO	Recuento	1	0	2	3
		% del total	3,3%	0,0%	6,7%	10,0%
	MEDIO	Recuento	6	6	4	16
		% del total	20,0%	20,0%	13,3%	53,3%
	ALTO	Recuento	2	3	6	11
		% del total	6,7%	10,0%	20,0%	36,7%
Total		Recuento	9	9	12	30
		% del total	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

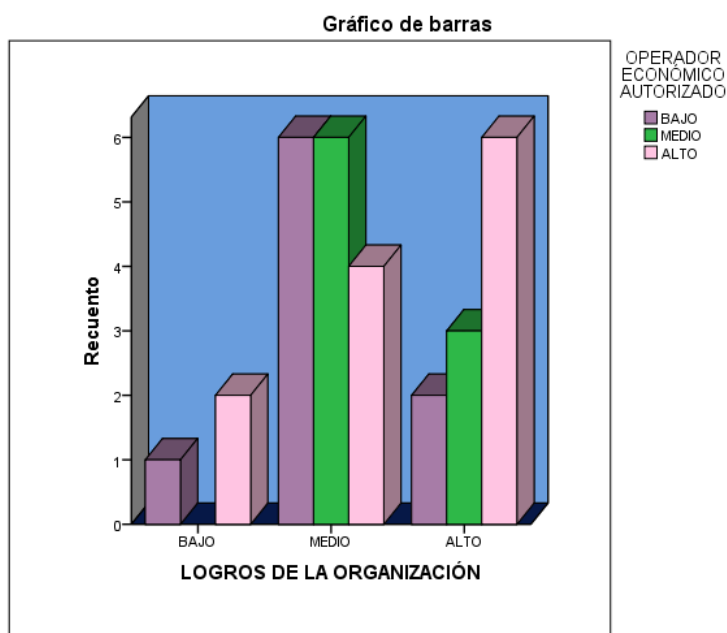


Figura 9: Gráfico de tablas cruzadas de Operador Económico Autorizado y Logros de la Organización

Interpretación: La tabla 9 muestra el cruce de la variable: Operador económico autorizado y la dimensión Logros de la organización de la variable Competitividad, donde indica que para ambos se tiene un porcentaje de 53,3% en el nivel medio, un 36,7% en el nivel alto y un 10,0% en el nivel bajo.

A continuación, se muestran los resultados del análisis inferencial

Tabla 10

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación negativa grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

Hipótesis General

Ho: El Operador Económico Autorizado no se relaciona significativamente con la Competitividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Ha: El Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con la Competitividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Tabla 11

Correlación entre Operador Económico Autorizado y Competitividad

		Correlaciones	
		OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	COMPETITIVI DAD
Rho de Spearman	OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,600**
		N	30
COMPETITIVIDAD		Coeficiente de correlación	,600**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

Interpretación: La tabla 11 muestra el grado de correlación entre las variables: Operador Económico Autorizado y Competitividad; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva moderada (Tabla 10) de ,600; además, esta correlación tiene una bilateral de ,000 siendo altamente significativo. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con la Competitividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Hipótesis Específica 1

Ho: El Operador Económico Autorizado no se relaciona significativamente con los Recursos de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Ha: El Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con los Recursos de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Tabla 12

Correlación entre Operador Económico Autorizado y Recursos

		Correlaciones		
		OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO RECURSOS		
Rho de Spearman	OPERADOR	Coefficiente de correlación	1,000	,585**
	ECONÓMICO	Sig. (bilateral)	.	,001
	AUTORIZADO	N	30	30
	RECURSOS	Coefficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

Interpretación: La tabla 12 muestra el grado de correlación entre la variable: Operador Económico Autorizado y la dimensión Recursos de la variable Competitividad; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva moderada (Tabla 10) de ,585; además, esta correlación tiene una bilateral de ,001 siendo altamente significativo. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con los Recursos de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Hipótesis Específica 2

Ho: El Operador Económico Autorizado no se relaciona significativamente con la Productividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Ha: El Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con la Productividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Tabla 13

Correlación entre Operador Económico Autorizado y Productividad

Correlaciones					
		OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO			PRODUCTIVI DAD
Rho de Spearman	OPERADOR	Coefficiente de correlación	1,000	,536**	
	ECONÓMICO	Sig. (bilateral)	.	,002	
	AUTORIZADO	N	30	30	
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,536**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,002	.	
		N	30	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

Interpretación: La tabla 13 muestra el grado de correlación entre la variable: Operador Económico Autorizado y la dimensión Productividad de la variable Competitividad; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva moderada (Tabla 10) de ,536; además, esta correlación tiene una bilateral de ,002 siendo altamente significativo. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con la Productividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Hipótesis Específica 3:

Ho: El Operador Económico Autorizado no se relaciona significativamente con los Logros de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Ha: El Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con los Logros de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

Tabla 14*Correlación entre Operador Económico Autorizado y Logros de la Organización*

Correlaciones			LOGROS DE LA ORGANIZACI ÓN	
			OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	LA ORGANIZACI ÓN
Rho de Spearman	OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	Coefficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	LOGROS DE LA ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

Interpretación: La tabla 14 muestra el grado de correlación entre la variable: Operador Económico Autorizado y la dimensión Logros de la organización de la variable Competitividad; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva moderada (Tabla 10) de ,522; además, esta correlación tiene una bilateral de ,003 siendo altamente significativo. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con los Logros de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019.

V. DISCUSIÓN

Acorde con los resultados obtenidos y con el objetivo e hipótesis general planteado inicialmente en la investigación, se dedujo que sí existe relación entre las variables Operador Económico Autorizado con la Competitividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019, dado que del total de encuestados (30), el 40% (12) mostró un nivel alto, el 40% (12) un nivel medio y el 20%(6) un nivel bajo respecto a las dos variables estudiadas, por lo que al emplearse el Rho de Spearman dio un coeficiente de ,600 con una bilateral de ,000 < ,05 donde mostró un nivel de significancia alto y una relación positiva moderada entre las variables. Ello se relaciona con la tesis de licenciatura de Bellido (2018) denominada “Operador económico autorizado y competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C., San Miguel – 2018” donde obtuvo como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de ,956 y una bilateral de ,000 < ,05 demostrando que las variables son directas positivas con un alto nivel de significancia. Por lo que llegó a la conclusión que, sí existe relación entre el operador económico autorizado y la competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel 2018.

Respecto al resultado, objetivo e hipótesis específico 1 propuestos al inicio del estudio, se infirió que el Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con los Recursos de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019, dado que del total de encuestados (30), el 46,7% (14) mostró un nivel medio, el 26,7% (8) un nivel alto y el 26.7%(8) un nivel bajo, por lo que al emplearse el Rho de Spearman dio un coeficiente de ,585 con una bilateral de ,001 < ,05 donde mostró un nivel de significancia alto y una relación positiva moderada. Este se vincula con Zamora y Lenin (2015) quienes en su artículo científico titulado “Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional” obtuvieron como resultado que utilizando el índice de competitividad en materia aduanera que muestra con un índice de 9.2 al país a Panamá como el país más competitivo y a Cosa Rica como el menos competitivo con un índice de 1.2. En base a ello, concluyeron que es necesario que se realice un correcto manejo de los recursos mediante la innovación constante y la adaptabilidad a los cambios que se den en los mercados internacionales para así conseguir un equilibrio y control eficiente en las operaciones. Además señaló que, la escasez de inversión y

falta de recursos no permite el avance de una empresa, de manera que no potencia la competitividad de las mismas.

En relación al resultado, objetivo e hipótesis específico 2 presentados inicialmente en el estudio, se dedujo que sí existe relación entre las variables Operador Económico Autorizado con la Productividad de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019, dado que del total de encuestados (30), el 60% (18) mostró un nivel alto, el 36,7% (11) un nivel medio y el 3,3%(1) un nivel bajo, con un Rho de Spearman de ,536 que mostró un nivel de significancia alto de 0,002 y una relación positiva moderada. Se enlaza con el estudio de Ríos (2018) que en su tesis de licenciatura denominada “Certificación OEA y calidad del servicio en la agencia de aduana Transoceanic S.A., Callao – 2018” el cual concluyó que, no solo se prueba la relación entre sus dos variables, sino también afirma que al ser operador económico autorizado se incrementa la percepción de la calidad del servicio que se ofrece a los clientes, ya que se da un valor y una diferenciación frente a sus competidores y que hay mejoras en el desarrollo de las operaciones del trabajo; ello se ve plasmado en el Rho de Spearman de 0,954 y un nivel de significancia alto de 0,000. La tesis referenciada demuestra que el operador económico autorizado mejora la eficiencia en el servicio de las empresas, por lo que los procesos internos y externos se facilitan.

Por último, conforme al resultado, objetivo e hipótesis específico 3 planteados al inicio del estudio, se llegó a la conclusión que el Operador Económico Autorizado se relaciona significativamente con los Logros de la Organización de los Almacenes Aduaneros en el Callao, 2019, dado que del total de encuestados (30), el 53,3% (16) mostró un nivel medio, el 36,7% (11) un nivel alto y el 10%(3) un nivel bajo; por lo que, al emplearse el Rho de Spearman dio un coeficiente de ,522 con una bilateral de ,003 < ,05 donde mostró un nivel de significancia alto y una relación positiva moderada. Puesto que se asocia con el artículo científico de Basantes et. al. (2019) denominado “El operador económico autorizado en los países de la comunidad andina, como norma de seguridad en la cadena logística de mercancías”, ya que los autores obtuvieron como resultado que Bolivia proporciona 42 beneficios a los OEA, Colombia 37, Perú 31 y Ecuador con 8, todos estos hasta el 2017. Por lo tanto, concluyeron que hay una gran diferencia respecto a las

facilidades que otorgan las entidades aduaneras (países miembros de la CAN) a las empresas. Siendo Bolivia, Colombia y Perú los países que ofrecen mayores beneficios y facilidades en comparación a Ecuador. El estudio mencionado muestra que el éxito en las empresas puede verse incrementada con la figura del operador económico autorizado, para lo cual, el gobierno forma parte de este logro por medio de las autoridades aduaneras y demás entidades encargadas de regular el comercio a nivel nacional en brindar beneficios a las empresas OEA como la firma del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM), el cual permite a los OEA su reconocimiento a nivel internacional siendo una opción atractiva para las operaciones de comercio internacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que sí existe relación entre el Operador Económico Autorizado con la Competitividad de los almacenes aduaneros en el Callao - 2019, ya que los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de correlación de ,600 y una bilateral de ,000 (Tabla 11), es decir, las variables son positivas - directas con un nivel de significancia alto.
2. Se determinó que sí existe relación entre el Operador Económico Autorizado con los Recursos de los almacenes aduaneros en el Callao - 2019, ya que los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de correlación de ,585 y una bilateral de ,001 (Tabla 12), es decir, las variables son positivas - directas con un nivel de significancia alto.
3. Se determinó que sí existe relación entre el Operador Económico Autorizado con la Productividad de los almacenes aduaneros en el Callao - 2019, ya que los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de correlación de ,536 y una bilateral de ,002 (Tabla 13), es decir, las variables son positivas - directas con un nivel de significancia alto.
4. Se determinó que sí existe relación entre el Operador Económico Autorizado con los Logros de la Organización de los almacenes aduaneros en el Callao - 2019, ya que los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de correlación de ,522 y una bilateral de ,003 (Tabla 14), es decir, las variables son positivas - directas con un nivel de significancia alto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere fomentar y difundir los beneficios que las autoridades competentes, respaldados por el gobierno nacional, brindan a la figura del Operador Económico Autorizado, para que continúe tendiendo una mayor relevancia en el desempeño y la competitividad de los operadores de comercio internacional, especialmente en los almacenes aduaneros.

Segunda: Se sugiere a los almacenes aduaneros que son OEA, continuar capacitando o añadiendo conocimientos a todo el personal, así como invirtiendo en la implementación de nuevas tecnologías con el fin de agilizar y sintetizar las operaciones.

Tercera: Se sugiere a los almacenes aduaneros que son OEA, implementar nuevos mecanismos para simplificar su gestión de procesos que permitan ofrecer un servicio más eficiente a sus clientes, garantizando la diferenciación que los caracteriza para seguir aumentando su productividad.

Cuarta: Se sugiere brindar reconocimientos a los colaboradores conforme a los objetivos y logros cumplidos dados por las empresas, además de incrementar su participación en eventos internacionales, de manera que sus clientes tengan una mejor percepción de ellos.

REFERENCIAS

- Adame, A. G. (2016). *Homenaje al doctor Jorge Alfredo Domínguez Martínez*.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4290/13.pdf>
- Alles, M. (2004). *Diccionario de comportamientos: Gestión por competencias*.
Granica S.A.
- Amaya, A. D. (2017). *Comercio Internacional: Teoría, Casos y Operatividad del Comercio*. Grupo Universitario S.A.C.
- American Psychological Association (2019). *References*.
<https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/references>
- Arellano, J. A. (2019). *Mejora del proceso de Gestión de Calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de Aduanas de Lima* (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola).
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8925/1/2019_Arellano-Torres.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación serie integral por competencias*. (3.^a ed.).
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Balbin, F. L. y Bellido, C. A. (2019). *Gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las empresas de la asociación de agentes de aduana del Perú, Callao, 2018* (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola).
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8927/1/2019_Balbin.Monge.pdf
- Basantes, P., Romero, G., Chávez, O. y Cadena, E. (diciembre de 2019). El operador económico autorizado en los países de la comunidad andina, como norma de seguridad en la cadena logística de mercancías. *Economía y Negocios UTE*, 10(2), 106-123.
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/623/485>
- Bellido, J. M. (2018). *Operador económico autorizado y competitividad en Luxor agencia de aduana S.A.C., San Miguel – 2018* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo).
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23287>

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.^a ed.). Pearson Education.
- Cabello, M. & Cabello, J. (2014). *Las aduanas y el comercio internacional*. (4.^a ed.). ESIC Editorial.
- Cabezas, E. D., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carreño, A. (2016). *Logística de la A a la Z*. Fondo Editorial PUCP
- Castellanos, O. F., Ramírez, D. C., Fúquene, A. M., Quintero, R. y Fonseca, S. L. (2013). *Competitividad: Apropiación y mecanismos para su fortalecimiento*.
- Coll, P. (2015). *Manual de gestión aduanera: normativas del comercio internacional y modelos de integración económica*. (2.^a ed.). Marge Books.
- Collin, P. H. (2006). *Dictionary of business*. (4.^a ed.). A & C Black.
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera: Incluye referencias a NIC (1, 2, 7, 16, 17, 33, 36 Y 40) y NIIF 1*. (2.^a ed.). Ecoe Ediciones.
- De la Ossa, A. (2009). *Operador Económico Autorizado (OEA): Aplicación y Experiencia*. Taric.
- Escobar, J. A. (2017). *Adhesión de los depósitos aduaneros de Guatemala, al sistema de Operador Económico Autorizado (OEA), y afiliación a la Organización Mundial de Aduanas (OMA), para asegurar el traslado de mercaderías y apoyar el adecuado cobro de impuesto aduanero* (Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala).
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5597.pdf
- Galindo, M. y Ríos, V. (agosto, 2015) *Productividad*. Serie de Estudios Económicos, 1. https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Gómez, S. (2014). *Operaciones Aduaneras*. <https://bit.ly/2W1tDW2>
- Hernández, C. y Portals, M. (2014). *Procedimientos Aduaneros II: Tramitación y Desarrollo*. (3.^a ed.). Taric.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a ed.). McGraw-Hill

- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. (14.^a ed.). McGRAW - Hill.
- Lamb, C. W, Hair, J. F. y McDaniel, C. (2011). *Marketing*. (11.^a ed.). Cengage Learning
- Leiva, C. (2019). *La gestión del despacho aduanero y la competitividad empresarial de las agencias de aduana de Tacna* (Tesis de Titulación, Universidad Privada de Tacna). <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/956/1/Leiva-Escajadillo-Cinthia.pdf>
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. (3.^a ed.). Cengage Learning.
- Martínez, A. y Campos, W. (agosto de 2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Martínez, M. (5 de junio de 2018). La importancia del reconocimiento laboral [Mensaje de un blog]. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Martinez, M. y March, T. (agosto de 2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 20(10), 107-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>
- Mathews, J. C. (2009). *Competitividad: El significado de la competitividad y oportunidades de internacionalización para las mypes*. https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc199_3.pdf
- McEachern, W. A. (2014). *ECON Microeconomía* (3.^a ed.). Cengage Learning.
- Muriel, G. C. (2017). *Estrategia empresarial y competitividad de las agencias de aduana en el distrito de Tacna, 2016 - 2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Tacna). <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/307/1/Muriel-Mayta-Genesis-Coral.pdf>
- Nava, C., Salazar, E., Salazar, A. y Pereda, J. (junio de 2016). Certificación de agencias aduanales de Ciudad Juárez en operador económico autorizado,

- “retos al no cumplir con los estándares de seguridad”. *Revista de Desarrollo Económico*, 3 (7), 1-12.
https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol3_num7/Revista_de_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_V3_N7.pdf
- Ochoa, C. (29 de mayo de 2015). Muestreo no probabilístico: Muestreo por conveniencia. *Netquest*. <http://bit.ly/2LmjlnS>
- Oyarse, J. (05 de julio de 2018). *Ley General de Aduanas: Diez años después*. Parthenon. <http://www.parthenon.pe/columnas/agenda-aduanera/ley-general-de-aduanas-diez-anos-despues/>
- Patiño, D. A. (2017). *Incidencia de la implementación de los operadores económicos autorizados en la optimización de los procesos de comercio exterior de Colombia* (Tesis de Licenciatura, Universidad de La Salle). https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1097&context=finanzas_comercio
- Porter, M. E. (1999). La ventaja competitiva de las naciones. En M. Porter. Autor (ed.), *Ser Competitivo: Nuevas aportaciones y conclusiones* (pp. 163-202). Ediciones Deusto.
- Porter, M. E. (2009). *Ser Competitivo. Edición actualizada y aumentada*. (9 a. ed.) Ediciones Deusto.
- Posada, C. (2017). Lo atractivo de obtener el certificado de operador económico autorizado. *Cámara de Comercio de Lima*, 18-20. https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/posada_794/lo_atractivo_de_obtener_el_certificado_de_operador_econ%C3%B3mico_autorizado.pdf
- Porter, M. E. (1998). *The Competitive Advantage of Nations*. Simon & Schuster
- Porter, M. E. (1990). The Competitive Advantage of Nations. In M. Porter. *The Competitive Advantage of Nations*. Harvard Business. <https://bit.ly/2N9VOgg>
- Ríos, J. A. (2018). *Certificación OEA y calidad del servicio en la agencia de aduana Transoceanic S.A. Callao – 2018* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31055>
- Robles, P. (08 de marzo de 2018). Almacenes en el Callao. *Gestión*, pp.3-5.
- Sánchez, E. (20 de septiembre 2017). *Seguridad en el Comercio Internacional*. Casa Sauza. <https://www.casasauza.com/procesos-tequila-sauza/seguridad-comercio-internacional>

- Sarache W. A. y Cardona, C. A. (2007). *Logística del Transporte: Un Elemento Estratégico en el Desarrollo Agroindustrial*. <https://es.calameo.com/read/0023044534be777bf96d7>
- Serrano, R. (31 de enero de 2019). *La importancia de recibir un premio empresarial*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-recibir-un-premio-empresarial-ramiro-serrano>
- Shafrin, J. (25 de enero de 2016). Efficacy vs. Effectiveness vs. Efficiency. [Mensaje de un blog]. <https://www.healthcare-economist.com/2016/01/25/efficacy-vs-effectiveness-vs-efficiency/>
- Soler, D. (2009). *Diccionario de logística*. (2.^a ed.). Marge Books.
- SUNAT (2019). *Empresas Certificadas OEA*. <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/oea/empresasCertificadas.html>
- Tamayo, M. (2015). *El proceso de la investigación científica*. (5.^a ed.). Limusa.
- Tuapanta, J. V., Duque, M. A. y Mena, A. P. (diciembre de 2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *mktDescubre*, (10), 37-48. https://www.researchgate.net/publication/331332628_ALFA_DE_CRONBACH_para_validar_un_cuestionario_de_uso_de_TIC_en_docentes_universitarios
- World Customs Organization (2018). *SAFE Framework of Standards 2018 edition*. <https://bit.ly/3edxuFZ>
- Zamora, A. y Lenin, J. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *Contaduría y Administración*, 60 (1), 205-228. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/9/9>

Operacionalización de la variable 2: Competitividad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Competitividad	Porter (1990) “[...] analiza los determinantes de la productividad con que se emplean los recursos y toma como referentes los sectores y las empresas con éxito internacional debido a su ventaja competitiva [...]” (Citado en Castellanos et al., 2013, p. 28).	En la presente investigación, se aplicará como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, en donde, se considerará las dimensiones e indicadores extraídas de teoría principal y otras ligadas al tema.	Recursos	Recursos Humanos Recursos Financieros Recursos Tecnológicos	Escala de Likert Nunca = 1 Pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Productividad	Eficiencia Diferenciación Servicio	
			Logros de organización	Reconocimientos empresariales Reconocimientos laborales Satisfacción del cliente	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A):						
Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirán para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con el Operador Económico Autorizado y la Competitividad. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.						
INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:						
Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)						
CUESTIONARIO						
VARIABLE 1: OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
ACTIVIDAD ADUANERA	RECEPCIÓN					
	1. El tiempo de recepción de la mercancía del cliente para su posterior ubicación en el almacén se realiza en un plazo menor a lo habitual (a comparación de los almacenes que no son OEA).					
	2. Después de la recepción y ubicación de las mercancías, usualmente se le comunica a aduanas para que pueda acudir al almacén y ejecutar la supervisión de las mismas.					
	ALMACENAMIENTO					
	3. SUNAT cumple con dar la autorización automática a un almacén OEA para la modificación de un área autorizada dentro de este.					
	4. El proceso de almacenamiento tiende a ser más dinámico y ordenado al ser un OEA.					
	TRANSPORTE					
5. El transporte de las mercancías en montacargas dentro del almacén (ingreso y salida) disminuye en tiempo al ser un OEA.						
6. El personal a cargo del almacén está dispuesto a recibir capacitación constante para garantizar la integridad de la carga durante su transporte en el almacén.						
VENTAJAS	DOCUMENTACIÓN COMERCIAL					
	7. Al ser un OEA la revisión de los documentos comerciales se realiza en un menor tiempo.					
	8. El ser un OEA, permite presentar constantemente documentación mínima para que la mercancía pueda continuar su proceso de importación o exportación.					
	CONTROL					
	9. Al ser un OEA, la revisión de documentos y reconocimientos físicos mínimos optimiza el desarrollo de la cadena logística.					
	10. Los riesgos sobre actividades ilícitas (robos, infiltraciones, etc.) disminuyen al ser un OEA.					
	NIVEL DE CONFIANZA					
11. Los clientes perciben mayor seguridad al dejar su mercadería en un almacén OEA.						
12. Al ser un OEA, la administración aduanera brinda facilidades para operar con éxito en el mercado internacional.						
REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN					
	13. Se cumple con un adecuado uso de dispositivos de almacenamiento externo empleados en el almacén, garantizando así la seguridad y la continuidad del flujo de las mercancías.					
	14. El OEA garantiza la confidencialidad de la información comercial para los fines que fueron brindados.					
	SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES					
	15. Contar con óptimas instalaciones en el almacén, agiliza el movimiento de mercancías minimizando su manipulación.					
	16. Se realizan auditorías y controles internos en el almacén OEA que brinden un adecuado nivel de seguridad en sus instalaciones.					
SEGURIDAD DE LA CARGA						
17. La empresa a la que representa almacena las unidades de carga en un área segura para impedir su manipulación no autorizada.						
18. Es fundamental para garantizar la integridad de la carga, implementar controles de recepción del contenedor que muestren su identificación, del personal a cargo y del responsable de la misma.						

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SEÑOR(A):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirán para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con el Operador Económico Autorizado y la Competitividad. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)

CUESTIONARIO

VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA					
		NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
		1	2	3	4	5	
RECURSOS	RECURSOS HUMANOS						
	1.	Capacitar periódicamente al personal permite disminuir riesgos, pérdidas de las mercancías y/o conspiraciones internas.					
	2.	Es relevante que el personal tenga conocimiento sobre las responsabilidades y objetivos que se deben cumplir dentro de la empresa.					
	RECURSOS FINANCIEROS						
	3.	Es más beneficioso contar con un financiamiento propio o interno que un financiamiento externo.					
	4.	Contar con certificaciones permite incrementar los activos de la empresa.					
	RECURSOS TECNOLÓGICOS						
PRODUCTIVIDAD	5.	Tener un sistema tecnológico óptimo y actualizado garantiza la protección de la información de la empresa.					
	6.	El acceso de información que se utiliza en el almacén cuenta con un plan de contingencia informática (copia de seguridad).					
	EFICIENCIA						
	7.	La empresa realiza un manejo adecuado de sus recursos.					
	8.	La eficiencia de su servicio se ve reflejada en la percepción que tienen los clientes de la empresa.					
	DIFERENCIACIÓN						
	9.	Ofrecer un valor agregado en los servicios que se brinda incrementa la competitividad del almacén.					
10.	La calidad de su servicio es un factor diferenciador frente a su competencia.						
LOGROS DE LA ORGANIZACIÓN	SERVICIO						
	11.	El realizar mejoras en los servicios que la empresa ofrece garantiza, atrae y fideliza al cliente.					
	12.	Los servicios que el almacén realiza satisface la demanda actual.					
	RECONOCIMIENTOS EMPRESARIALES						
	13.	Los premios obtenidos a nivel nacional e internacional proyectan una mejor imagen de la empresa.					
	14.	Las certificaciones influyen de manera positiva en la demanda del almacén.					
	RECONOCIMIENTOS LABORALES						
15.	En la empresa se brindan incentivos económicos y no económicos a los colaboradores por el cumplimiento de los objetivos.						
16.	Los reconocimientos laborales permiten un mejor desempeño y compromiso de los trabajadores en la empresa.						
LOGROS DE LA ORGANIZACIÓN	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
	17.	El servicio post venta influye positivamente en la satisfacción del cliente.					
	18.	La satisfacción del cliente se ve influenciada por el tiempo y manera en que se prioriza su necesidad.					

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MARQUEZ CARO, FERRER
 I.2. Especialidad del Validador: Sociólogo
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC EP. UNVI
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: El operador económico autorizado y la competitividad de los almacenes aduaneros en el Callao -2019
 I.5. Autor del instrumento: Antulón Lopez, Rubi Estefany y Lava Cresco, Stephany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 25 de 11 del 2019.

.....
 Firma de experto informante

DNI: 08729589

Teléfono: _____


V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Operador Económico Autorizado

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		


 Firma de experto informante
 DNI: 08729585
 Teléfono: _____

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Robertth Frías Goarros
 I.2. Especialidad del Validador: CPC
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTZ UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: El operador económico autorizado y la competitividad de los almacenes aduaneros en el Callao - 2019.
 I.5. Autor del instrumento: Antalón Lopez, Rubi y Lexa Orasco, Stephany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						80%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 28 de 11 del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 083148352

Teléfono: 935372605

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Operador Económico Autorizado

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

Firma de experto informante

DNI: 08242350

Teléfono: 93937601

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: ORZUELA TORRES JOSE
 I.2. Especialidad del Validador: ECONOMISTA
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UCV DTC
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: El operador económico autorizado y la competitividad de los almacenes aduaneros en el Callao-2019
 I.5. Autor del instrumento: Antalón Lopez, Rubi Estefany y Leva Orozco, Stephany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Los Olivos, 25 de 11 del 2019.

80%



Firma de experto informante

DNI: 10307739

Teléfono: 996378619

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Operador Económico Autorizado

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		


 Firma de experto informante
 DNI: 10307739
 Teléfono: 996378659

Validez de contenido del instrumento de las variables operador económico autorizado y competitividad

Expertos		
Experto 1	Dr. Márquez Caro, Fernando Luis	80%
Experto 2	Mg. Frías Guevara, Roberth	80%
Experto 3	Mg. Orderique Torres, José de la Rosa	80%

Fuente: Elaboración propia

Rangos de confiabilidad para enfoques cuantitativos

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente]0.9, 1]
Muy Bueno]0.7, 0.9]
Bueno]0.5, 0.7]
Regular]0.3, 0.5]
Deficiente	[0, 0.3]

Fuente: Tuapanta et al. (2017)

Análisis de confiabilidad de la variable operador económico autorizado

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	
Cronbach	N de elementos
,845	18

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

Resumen de procesamiento de los casos de la variable operador económico autorizado

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

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

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

Análisis de confiabilidad de la variable competitividad

Estadísticas de fiabilidad	
Cronbach	N de elementos
,838	18

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

Resumen de procesamiento de los casos de la variable competitividad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Fuente: Software SPSS Versión 24.0

Base de Datos Prueba Piloto

	OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO																		COMPETITIVIDAD																				
	ACTIVIDAD ADUANERA						VENTAJAS						REQUISITOS						RECURSOS						PRODUCTIVIDAD						LOGROS DE LA ORGANIZACIÓN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
Encuesta 1	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	2	5	5	2	4	4	5				
Encuesta 2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4				
Encuesta 3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
Encuesta 4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
Encuesta 5	4	4	5	5	5	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4				
Encuesta 6	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	5	3	3	4	3	5			
Encuesta 7	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	2	5	4	5	
Encuesta 8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4		
Encuesta 9	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5		
Encuesta 10	5	4	5	4	4	4	5	3	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4		
Encuesta 11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5		
Encuesta 12	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
Encuesta 13	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
Encuesta 14	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	
Encuesta 15	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

Base de Datos Resultados

	OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO																		COMPETITIVIDAD																				
	ACTIVIDAD ADUANERA						VENTAJAS						REQUISITOS						RECURSOS						PRODUCTIVIDAD						LOGROS DE LA ORGANIZACIÓN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
Encuesta 1	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	2	5	5	2	4	4	5			
Encuesta 2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4			
Encuesta 3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5				
Encuesta 4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
Encuesta 5	4	4	5	5	5	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4				
Encuesta 6	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	2	5	3	3	4	3	5			
Encuesta 7	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	2	5	4	5	
Encuesta 8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
Encuesta 9	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5			
Encuesta 10	5	4	5	4	4	4	5	3	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5		
Encuesta 11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5		
Encuesta 12	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5			
Encuesta 13	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4		
Encuesta 14	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	
Encuesta 15	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Encuesta 16	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	2	4	4	4	5		
Encuesta 17	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
Encuesta 18	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	2	4	3	5		
Encuesta 19	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
Encuesta 20	3	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5		
Encuesta 21	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	
Encuesta 22	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	2	5	5	4			
Encuesta 23	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5		
Encuesta 24	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4		
Encuesta 25	4	5	5	4	4	5	5	3	4	2	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4		
Encuesta 26	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5			
Encuesta 27	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5		
Encuesta 28	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
Encuesta 29	4	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Encuesta 30	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	