



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

“Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y Su Relación Con La Productividad De La Empresa Ausa Aduanas S.A., Callao, 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

Pedraza Mendez Diego Arnaldo (ORCID: 0000-0002-0589-0028)

ASESOR

Dr. Lessner Augusto León Espinoza (ORCID: 0000-0002-9983-8967)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

El estudio va para mis padres, hermanos, abuela y novia; quienes han sido parte fundamental para realizar esta investigación que gracias a sus constantes palabras y esfuerzos jamás me di por vencido.

Agradecimiento

Agradecer a la casa de estudios por brindarme la oportunidad de estudiar y lograr obtener buenos conocimientos por parte de cada uno de los profesores que me impartió sus enseñanzas durante toda la carrera .

Página Del Jurado

Declaratoria De Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Diego Arnaldo Pedraza Mendez con DNI N° 76547434 a efecto de concluir con las pautas de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Tesis. Manifiesto bajo juramento que la totalidad de documentación que añado es veraz y original.

Además, manifiesto bajo juramento que la totalidad de los datos e información que se muestra en la reciente tesis son originales y veraces.

Es decir, acepto el compromiso que compete ante alguna falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información añadida por lo cual me someto a lo dispuesto en el reglamento académico de la Universidad César Vallejo.

Callao, 12 de diciembre 2019.



PEDRAZA MENDEZ DIEGO ARNALDO

DNI: 76547434

Índice

Dedicatoria -----	ii
Agradecimiento -----	iii
Página Del Jurado -----	iv
Declaratoria De Autenticidad -----	v
Índice -----	vi
Resumen -----	vii
Abstract -----	viii
I. Introducción -----	1
II. Método -----	15
2.1 Diseño de Investigación-----	15
2.2 Variables de Operacionalizacion-----	16
2.3 Población y Muestra-----	21
2.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad-----	23
2.5 Métodos de Análisis de Datos-----	26
2.6 Aspectos Éticos-----	26
III. Resultados -----	26
IV. Discusión -----	38
V. Conclusiones -----	43
VI. Recomendaciones -----	44
Referencias -----	45
Anexos -----	48

Resumen

El presente trabajo de investigación “CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA AUSA ADUANAS S.A., CALLAO, 2019”; tiene como objetivo general en especificar la relación de la Certificación Electrónica y la Productividad en la AGENCIA AUSA ADUANA S.A. La población de estudio fue, 60 trabajadores de empresas que son trabajadores de la AGENCIA AUSA ADUANA S.A del Área de Gestión de Clientes en el distrito del Callao y la muestra fue de 40 de ellos. La técnica de investigación fue la encuesta y un sondeo de 23 interrogantes en la escala de tipo Likert, dirigido hacia los colaboradores de estas empresas. La validación del instrumento se elaboró mediante la fiabilidad y el juicio de expertos del mismo se ha deducido trabajando el coeficiente Alfa de Crombach. La recolección de los datos se procesó con el programa SPSS V. 25.

Palabras Clave: Certificación, Firma Digital y Productividad.

Abstract

This research paper "ELECTRONIC CERTIFICATION FOR INTERNATIONAL TRADE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE PRODUCTIVITY OF THE COMPANY AUSA ADUANAS S.A., CALLAO, 2019"; Its general objective is to specify the relationship of Electronic Certification and Productivity in AGENCIA AUSA ADUANA SA The study population was, 60 workers of companies that are workers of AGENCIA AUSA ADUANA SA of the Customer Management Area in the district of Callao and the sample was 40 of them. The research technique was the survey and a survey of 23 questions on the Likert scale, aimed at the collaborators of these companies. The validation of the instrument was developed through authentication and the expert judgment of the instrument has been deduced by working the Crombach's alpha coefficient. Data collection was processed with the SPSS V. 25 program.

Keywords: Certification, Digital Signature and Productivity.

I. Introducción

Realidad Problemática

Si hablamos de certificación electrónica centralmente en el comercio electrónico podemos estimar que se ha desarrollado en los últimos años, de formas estrechamente diversas ante distintas modalidades y haciendo aplicación de las diferentes tecnologías en cada circunstancia. El comercio electrónico no solo es transferir información, se tiene que transferir la data para ambas partes de manera equitativa brindando seguridad sobre la información transferida, como resultado de esta gran necesidad de optimizar tiempos entre distintos países nace la firma electrónica que tiene como finalidad reemplazar la manuscrita con el propósito de cumplir las mismas funciones que por lo regular y principales son: autenticación de la autoridad firmante, la confidencialidad de la información.

Según AC CAMERFIRMA, España es uno de los países pioneros en materia de firma electrónica y con un alto nivel de uso en ello. En ese sentido la entidad es líder en la emisión de los certificados electrónicos del sector privado en el país ya que ahora también se está implementado a nivel mundial. AC CAMERFIRMA (España). tiene muy claro que el potencial de esta tendencia es muy importante y para ello ha generado alianza con partners de Sudamérica que son Colombia, México, Panamá y Perú. CAMERFIRMA ha certificado como Autoridad de Certificación acreditada en Perú. Esta verificación supone un laurel para compañía CAMERFIRMA y una gran procedencia para que las empresas y entidades en Perú puedan recurrir a los certificados digitales CAMERFIRMA con admisión jurídica en sus procesos de despacho.

La Cámara de Comercio de Lima (CCL), como principal tarea es entablar el aumento de la libre compañía haciendo confiar sus legítimos derechos, facilitando oportunidades de industria, brindándole arbitrio y poniendo frenos a las barreras arancelarias. Para ello esta entidad certificadora permite la transmisión de los certificados de origen que cumplan con los requisitos de preferencias arancelarias derivados de los acuerdos comerciales. De esta manera, incluiremos a la VUCE, es un medio integrado que permite a los involucrados en procedimientos de comercio para gestionar, a través de internet, los trámites requeridos por las entidades públicas competentes para el ingreso, salida o tránsito de mercancías. Es un material digital, en el cual el beneficiario puede verificar en línea la totalidad de los tramites y pagos que se requieren para emanar con la importación y exportación de mercancías.

En el Perú se ha implementado esta nueva tendencia aprobada por el (MINCETUR) donde indico que a partir de la tercera semana de febrero se va a considerar la emisión de los Certificados Electrónicos para la exportación e importación de productos con destino a México aplicados por la Alianza del Pacífico. Posteriormente, se utilizarán estos envíos con Colombia y Chile. Este certificado anteriormente se entregaba impreso en papel y ahora se entrega de manera digital “electrónico” ahorrando tiempo, costos entre ambas partes del comercio exterior y fomentando mayor seguridad. Un ejemplo claro de empresas y/o entidades que ofrecen la plataforma de los Certificados Electrónicos es Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).

La viceministra Sayuri Bayona, recalco que los exportadores e importadores nacionales que anhelan aplicar la nueva herramienta de la Certificación de Origen Electrónica pueden optar por ella siempre y cuando cuenten con una firma digital autorizada bajo los procedimientos y deben realizar el trámite a través del (VUCE). “La Certificación Electrónica es uno de los beneficios de la VUCE integrantes de la Alianza del Pacífico. Con ello se está avanzando con un objetivo en común: la eliminación del papel en las gestiones comerciales y certificaciones. El certificado de origen es el documento vital que permite deleitarse de las preferencias arancelarias en los mercados de nuestras exportaciones por lo tanto se tiene en vigor un tratado de libre comercio.”, señaló.

Para concluir la SUNAT comunica que a partir del lunes 11 de febrero de 2019 entrará en producción a través de la VUCE la interoperabilidad de los certificados de origen emitidos para el comercio entre Perú y México. En ese sentido, a partir de la fecha antes señalada se podrá solicitar el TPI 815 para las importaciones de mercancías originarias de México en base a un certificado de origen emitido electrónicamente, debiendo transmitirse en la numeración de la DAM la información señalada en el procedimiento simplificado.

La Empresa AUSA ADUANAS SAC por la observación realizada y conversación con un Ejecutivo del Área Gestión de Clientes indica que el certificado electrónico es un instrumento estratégico de vital importancia que permite el ahorro de tiempo y generando mucha productividad en el comercio internacional. Es por tal razón que, en el siguiente trabajo de investigación, se va lograr determinar como la Certificación Electrónica se vincula con la productividad de la AGENCIA DE ADUANA AUSA SAC CALLAO.

Trabajos Previos

Para esta investigación nos hemos respaldado por diversos estudios nacionales e internacionales, del tema a tratar, que a continuación se detallan:

Nivel Internacional

Pinela (2013), realizó la tesis para obtener el nivel de Licenciado, titulada “Análisis De La Necesidad De La Firma Digital En Las Exportadoras E Importadoras Guayaquileñas Para La Creación De Una Empresa De Certificación”, su objetivo fue determinar la necesidad de aplicación de la firma digital en las exportadoras e importadoras guayaquileñas. El autor concluyó que se pudo determinar los factores que han influido en que las empresas no tengan certificación electrónica es por falta de conocimiento sobre las ventajas que ofrece esta herramienta tecnológica.

Estévez (2013) en su investigación titulada “Servicio de Firma Digital en páginas para el Depósito Central de Valores” junto a recalcar que el servicio de firmas digitales se inserta de distintas maneras y una de ellas es mediante un Applet Java para que el consumidor firme claramente en una página HTML, toda la pesquisa eventual necesaria para el Depósito Central de Valores. El método más acreditado de firmas digitales actual es por medio del suscrito de PDF y solidez que, al beneficiario final es más partidario. Sin embargo, mientras se llegue a insertar mejores herramientas y softwares, el régimen de compensación de información y transacciones virtuales se elevará y será seguro para los usuarios y empresas. Bajo este esquema, se está tomando en cuenta implementar la edificación de las firmas digitales en plataformas web y que puedan ser replicados en diversos tipos de sistema.

Beatriz Peretto, (2016), realizó la tesis para merecer el nivel de Doctorado de Ciencias Económicas, en su investigación titulada “Evaluación De Eficiencia Y Productividad Del Sistema Bancario. El caso de las Entidades bancarias de la República Argentina en la década del 2001-2010.”, tiene como objetivo determinar una distribución de eficacia universal con los datos de los Estados Contables de las Entidades Bancarias y ejecutarlo para comerciar el desempeño del Sistema bancario rioplatense, bajo su similitud con el tamaño y el inicio del capital de las Entidades. El tipo de exploración fue descriptivo, de corte transversal y correlacional, y naturaleza cuantitativa. La población 23 entidades bancarias y su muestra fue de 15 clientes de empresa. El autor concluyó que el círculo financiero actual plantea importantes desafíos para conseguir el avance y el óptimo prólogo en el universo, mejorando la labor y el rastreo de las organizaciones.

Avellón Naranjo, B. (2015), realizó la tesis para adquirir el nivel de Doctora, en su investigación titulada “La Eficiencia y la Productividad de las Comunidades Autónomas Españolas en la Gestión Tributaria: Aplicación Del Análisis Envoltante de Datos”, tiene como objetivo general determinar la evaluación de la eficiencia y la audacia del cambio productor en la faena tributaria, mediante una diligencia empírica, para los datos disponibles en el periodo de tiempo entendido. Su investigación de diseño no experimental y enfoque descriptivo utilizando la correlación entre ambas variables, y por dilatación, para desenvolver los factores finales. La localidad fue de 10,000 habitantes y la muestra fue de 3,000 habitantes. No obstante, se debe apalear reciente que estas analogías entre las variables son muy débiles, según muestra el coeficiente de correlación de Pearson que toma el valor de 0,228, siendo la significación bilateral de 0,008. El autor concluye que la Administración tiene como mal proveer los medios necesarios para prestar refugio a los programas estatales y salvaguardar el Estado de Bienestar; colectivamente, de originar el sometimiento potestativo de las atenciones por encargo de los contribuyentes y la suspicacia y disputa hacia la estafa fiscal.

Martínez (2013) en su artículo científico denominado “La investigación sobre los flujos de información en las fábricas: el enfoque de la disciplina administrativa” señala que el uso de técnicas administrativas para la misión de la información de la empresa, es la mejor nominación a este aprieto ya que por ello se genera mejor productividad en la empresa. (p. 94).

Nivel Nacional

Salvador (2018), realizo su investigación titulada “Certificado y firma digital, y su relación con la calidad del servicio electrónico en las entidades públicas, en Lima Metropolitana”, formulo su objetivo requiere la descripción de una de las variables de investigación (la calidad del servicio electrónico en las entidades públicas en Lima Metropolitana) y los otros tres objetivos requieren de una explicación de las relaciones que existe entre certificado y firma digital y la capacidad de repuesta, seguridad de la información y confiabilidad de la información.. La presente exploración es descriptiva explicativa, la población fue de 40 empleados del área de contabilidad y su muestra fue de 25 empleados, para ellos la técnica aplicada fue la encuesta y su instrumento fue la entrevista. Se concluye, al 98% de confianza, que los certificados electrónicos, tiene vinculación semejante en la mejora de la productividad en las entidades públicas en Lima Metropolitana.

Vázquez Casas (2017), en la Universidad Nacional de Chiclayo , realizo su tesis para adquirir el nivel profesional de Ingeniero Comercial, “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016”, Esta investigación es tipo cuantitativo, planteo un diseño en la investigación que es de carácter cuantitativo no experimental y transversal, la población fue de 07 Unidades Administrativas en la Municipalidad de Eten y su muestra fue de 50 empleados de distintas áreas, como consecuencia obtuvo que los trabajadores de la Municipalidad en su conjunto consideran que cumplen con las funciones encomendadas por la entidad, esto se refleja en el 57.1% que marcó “Generalmente” y el 42.9% que marcó “Siempre”. Se concluye, al 95% de confianza, que el clima laboral, tiene correlación positiva en la prosperidad de la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten. (Sig. bilateral = $p = 0.000 < 0.05$; $Rho = 0.681^{**}$).

De la Cruz (2018), realizo su tesis en su investigación titulada “Mejora en los procesos operativos para verificar la autenticidad de certificados de origen emitidos en el Centro de Certificaciones de la CCL”, formulo su objetivo de mejorar del proceso operativo para analizar la integridad de los certificados emitidos en el Centro de Certificaciones de la CCL. El presente trabajo es de tipo descriptiva correlacional, la población fue de 50 empleados del área de comercio y su muestra fue de 30 empleados, para ellos la técnica aplicada fue la encuesta y su instrumento fue la entrevista. En el Centro de Certificaciones de la CCL se identificó 03 problemáticas importantes en función a la verificación de la autenticidad de origen, dicha problemáticas se identificaron en cada uno de los procesos del área: en el proceso de soporte, clave y control.

Ríos (2018), en su investigación titulada “La Certificación Digital Y La Gestión Administrativa Eficiente En Las Instituciones Del Estado Peruano”, un estudio ejecutado en la Universidad Federico Villareal, Perú - para lograr el nivel de Magister en Administración. Esta investigación es tipo explicativa, el diseño de la investigación es explicativo no experimental y transversal, la población fue de 28,566 personas basado en 12 institutos del estado y su muestra fue de 161 empleados de distintas áreas, para ellos la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se concluye, al 84.47% de confianza, que la certificación digital, tiene relación positiva en la óptima gestión administrativa de los trabajadores en las instituciones del estado peruano. (Sig. bilateral = $p = 0.000 < 0.05$; Rho = 0.7948^{**}).

Teorías Relacionadas al Tema

Teoría Pura Del Comercio Internacional.

Gaytan (2005), “en su libro plantea sobre los cambios determinados que se realizan con el pasar de los años, en tiempos anteriores se preguntaban por qué comercializar productos y cuál sería el fin para ambas partes. Sin embargo, las ventajas son muy claras es el intercambio de un producto ya sea para importar o exportar con la finalidad de generar una compra internacional”. (p.17)

Teoría Clásica Del Comercio Internacional

Gaytan (2005), “en su libro plantea que el comercio está sujeto a los medios naturales y especializarse en la elaboración de artículos que gocen de ventajas comparativas”. (p.190).

MARCO LEGAL Y NORMATIVO EN EL PERÚ

A continuación, se hace referencia a los documentos que son el aval jurídico para el desarrollo tecnológico de la certificación digital en el Perú:

- Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N°27310 – Ley que modifica el artículo 11 de la Ley N°27269.
- Ley N°27291 – Ley que permite el uso de medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.
- Decreto Supremo N°052-2008-PCM – Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.

Un Certificado Digital es un documento digital mediante el cual un tercero confiable (una autoridad de certificación) garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública, además de estar firmado digitalmente por ésta, debe contener por lo menos lo siguiente

1. Nombre, dirección y domicilio del suscriptor.
2. Identificación del suscriptor nombrado en el certificado.
3. El nombre, la dirección y el lugar donde realiza actividades la entidad de certificación.
4. La clave pública del usuario.

5. La metodología para verificar la firma digital del suscriptor impuesta en el mensaje de datos.
6. El número de serie del certificado.
7. Fecha de emisión y expiración del certificado.

Martínez (2014) en su artículo científico denominado “Productividad investigadora en las universidades públicas mexicanas: área de administración, 2000-2013” señala que el evaluar a los investigadores de manera central es muy importante, la calidad es una brecha muy importante para toda empresa y se tiene que aplicar de manera correcta. (p. 38).

Sandoval & Arce (2014) en su artículo científico denominado “La medición de la productividad del valor agregado” señala que la productividad se puede medir de dos maneras la cuantitativa que viene a ser el valor agregado y la otra la de valor económico que vendría ser el financiamiento. (p. 43).

Tsujá & Nishimura (2002) en su artículo científico denominado “Adopción e implementación del comercio electrónico por empresas medianas en el Perú: un estudio de casos” señala que hoy en día utilizamos tecnología en el comercio internacional, por tal motivo esto abre las puertas en el comercio, con la finalidad de que los negocios se incrementen.

Armas (2006) en su artículo científico denominado “La tributación y el comercio electrónico” señala que, así como como los avances tecnológicos se van incrementando también se tiene que persuadir el sistema tributario en el comercio, controlar, fiscalizar y promover la ordenanza de manera legítima para adaptarse a las transformaciones económicas y tecnológicas a mayor escala.

Longoria (2001) en su artículo científico denominado “Comercio Electrónico” señala que, el incremento de la productividad en el comercio es muy fundamental ya que esto genera un indicador positivo dando como resultado que la economía en el Perú y en el exterior se incrementa, abriendo nuevas puertas de trabajo y nuevas oportunidades de pequeñas empresas.

Arias (2018) en su artículo científico denominado “El mercado de factura electrónica - justificación de su creación legal desde el Análisis Económico del Derecho/THE ELECTRONIC INVOICE MARKET - JUSTIFICATION OF ITS LEGAL CREATION FROM THE ECONOMIC ANALYSIS OF LAW” señala que, frente a las normativas de las nuevas condiciones de los mercados existentes de Colombia, se puede determinar que utilizar las facturas electrónicas tiene un buen resultado ya que las empresas de menor ingreso pueden gestionar sus operaciones de manera más ordenada y sistematizada.

JURADO & CALABUIG (2001) en su artículo científico denominado “The Impact of Electronic Commerce on Small and Midsized Spanish Companies” señala que, últimamente el comercio electrónico ha sido muy relevante ya que varias empresas en Europa se han internacionalizado con la medida de crecer, los cambios digitales y tecnológicos favorecen a la economía dando como mejor resultado más desarrollo económico.

Inocencio & Marques (2016) en su artículo científico denominado “Os melhores e os piores: propaganda boca a boca em sites de varejo eletrônico / Os melhores e os principais: boca a boca em sites de varejo eletrônico / Los mejores e peores: boca a boca em sites da web de comércio eletrônico por menor” señala que, en Brasil hoy en día el comercio ya se despacha de formas muy cotidianas, por mayor y menor; dando como resultado analizar los factores de ventas de manera electrónica, sitios web y otros.

Jaime Jaume Mayol (2011) en su artículo científico denominado “Análisis y procedimiento de mejora de la accesibilidad web” señala que, en la actualidad se trabajan con todo lo que es comercio electrónico, pero tenemos hoy en día dichas barreras que nos limitan a las empresas trabajar ya que no cuentan con seguridad y confianza en las operaciones que no se realizan de manera usual. El acceso a la web para los usuarios de un rango de edad no es muy frecuente para su ingreso y es por ello que no lo utilizan consecutivamente por el miedo al robo de identidades.

Posada (2013) en su artículo científico denominado “Internacionalización e Internet: una nueva mirada al marketing internacional” señala que, La economía de la información y la empresa red constituyen la base de una nueva gestión empresarial. Hoy se habla de estructuras horizontales, flexibilidad en los procesos y trabajo en equipo. Estos cambios en

la economía global han influido en el desarrollo de los negocios internacionales y en la evolución del marketing internacional.

Variable I: Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional

Para poder entender que es la Certificación Electrónica primero se debe concientizar lo que se comprende por Certificación Electrónica.

Navarrete (2017), *Contratos Electrónicos* define así:

“Un Certificado es un documento emitido por la entidad certificadora, el cual determina de manera legítima y veraz la firma digital del mismo dando la validez al tercero. También expresa que con la firma digital se puede otorgar autenticación de servicios electrónicos para el comercio internacional mediante el VUCE que pueden ser más fiables en toda transacción ya que se minimiza tiempos de envío y a su vez determinando la identidad digital” (p.111)

Vega (2015), *Contratos Electrónicos Y Protección De Los Consumidores* define así:

“El Certificado Electrónico es un documento, herramienta virtual con códigos donde se pone en conocimiento la identificación de una representada para la verificación del mismo documento y cerciorarse que este sea el firmante. El C.E. también es firmado electrónicamente mediante un prestados de servicios que certifica en el documento la veracidad del firmante y confirma su identidad” (p.145).

María Eugenia & María Carmen (2014), *Gestión de la Documentación Jurídica y Empresarial* define así:

“Los Certificados Electrónicos son documentos expedidos por las autoridades certificadoras, para ello tienen que estar válidos y cumplan los requisitos establecidos por el mismo con la finalidad de volver una firma manuscrita en una digital, dando fiabilidad al documento electrónico”. (p. 246).

García (2014), *Operaciones Administrativas de Compraventa* define así:

“Si hablamos de Certificado Electrónico, tiene como finalidad dar la certificación de un producto vendido y para ello lo podemos calificar como un documento digital mediante el cual la empresa certificadora (entidad confiable), valida la identificación de una persona natural jurídica”. (p. 194).

Tomando en cuenta las teorías anteriormente planteadas por diversos autores podemos concluir que la Certificación Electrónica es un documento electrónico que lo emite las empresas certificadoras con el único resultado de optimizar los tiempos en las operaciones logísticas entre ambas partes, ya sea para firmas y/o autenticidad de documentos. En consecuencia, se puede definir como una tendencia que hoy en día se está implementando a favor de las empresas para ello se trabajara con la información de Navarrete (2017).

Variable II: Productividad

Para poder entender que es la Productividad primero se debe concientizar lo que se comprende por Productividad.

Nemur (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para personas Ocupadas*. Lo define así:

“La productividad es un término que se puede identificar como la alternativa de innovar y generar bienes y servicios en tiempos cortos. En pocos términos, podemos determinarlo como la medición de la eficiencia y eficacia dentro de un ambiente laboral ya sea una organización”.

Céspedes, Lavado y Rondan (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*, define que:

“Podemos apreciar que la Productividad es la adición del efecto de la eficiencia y teniendo en cuenta el avance productivo. Considerando que el termino productividad se entiende como la porción de la unidad de trabajo en una empresa”.

Para Gutiérrez (2014). *Calidad y Productividad*. Define que:

“La productividad tiene consistencia con los resultados obtenidos en un proceso logístico, por consiguiente, si se logra aumentar la productividad se logrará tener mejores resultados, teniendo en cuenta los recursos utilizados”.

Así mismo Robbins y Judge (2009). *Comportamiento Organizacional*, menciona que:

“Define, que la organización es productiva si cumple las metas propuestas a un bajo costo, considerando también la eficiencia y eficacia como punto principal para ahorrar tiempos, costos y recursos ya sea de un bien o servicio”

Teniendo en cuenta la consideración sobre las teorías expuestas de diversos autores podemos decir que la productividad es el aprovechamiento de los recursos ya sea inmaterial o material, de manera eficiente con el menor costo y utilizando de manera equilibrada los factores con lo que cuenta la empresa Nemur (2016).

Formulación del Problema

Problema General

- ¿Cómo se relaciona la Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?

Problema Especifico

- ¿Cómo se relaciona la Firma Digital con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?
- ¿Cómo se relaciona la Autenticación con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?
- ¿Cómo se relaciona la Identidad Digital con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?

Justificación del Estudio

Teórico:

Bernal (2016) nos dice que “Cuando en una investigación se logra encontrar los factores de un modelo, se está empleando una justificación Teórica “.

Metodológico:

Bernal (2016) nos dice que “Si la investigación que se va a emplear propone un nuevo método o cuenta con nuevas estrategias para obtener el conocimiento válido y confiable”.

Practica:

Dicha investigación tiene como finalidad mejorar el grado de Productividad mediante el uso de herramientas adecuadas, que utilizaran una vez detectado los puntos débiles dentro del proceso interactivo entre firma manuscrita y la firma electrónica que tiene como resultado el Certificado Electrónico para aplicarlo en la empresa, asimismo, el descubrimiento de nuevas técnicas de trabajo que mejoren el tiempo hacia el cliente, debido a que son puntos principales para la optimización de recursos. Cuando una organización se vuelve competitiva de tal manera que puedan aportar al desarrollo y crecimiento del país, y cooperar en el decrecimiento de la tasación del desempleo ya que, es un tema muy preocupante en el país.

Social:

El motivo de la siguiente Investigación tiene como proyección social en demostrar las cualidades de servicios que brinda AUSA ADUANAS S.A. Así mismo, se determina la idea de mejorarlo, a través de programas, charlas, reuniones constantes, donde se capacite al personal para la utilización de los nuevos Certificados Electrónicos. Considerando lo mencionado anteriormente, el cliente puede seguir confiando en esta empresa, ya que le brinda seguridad en sus despachos y atención a la brevedad posible ante cualquier problema que se puede presentar, es por ello por lo que deben mostrar una imagen confiable y segura, garantizando la fidelidad del cliente sin que duden en irse a la competencia.

Hipótesis**Hipótesis General**

¿La Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional se relaciona positivamente con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?

Hipótesis Especifica

- ¿La Firma Digital se relaciona positivamente con la Productividad de la empresa Ausa Aduanas S.A. – Callao 2019?
- ¿La Autenticación de Servicios Electrónicos se relaciona positivamente con la Productividad de la empresa Ausa Aduanas S.A. – Callao 2019?
- ¿La Identidad Digital se relaciona positivamente con la Productividad de la empresa Ausa Aduanas S.A. – Callao 2019?

Objetivos

Objetivo General

- Determinar la relación de la Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad de la Empresa Ausa Aduanas S.A. – Callao 2019.

Objetivos Específicos

- Determinar la relación de la Firma Digital con la Productividad de la empresa Ausa Aduanas S.A. – Callao 2019.
- Determinar la relación de la Autenticación de Servicios Electrónicos con la Productividad de la empresa Ausa Aduanas S.A. – Callao 2019.
- Determinar la relación de la Identidad Digital con la Productividad de la empresa Ausa Aduanas S.A. – Callao 2019.

II. Método

2.1 Diseño de Investigación

Enfoque de Investigación

Cuantitativo, según Hernández (2014), “se aplica para colocar las hipótesis propuestas, este enfoque puede ser replicado por otro investigador, para exponer pautas de actuación y poner a prueba teorías” (p.36).

Método de Investigación

Es el Hipotético Deductivo, según (Hernández, 2014), “Las hipótesis indican lo que tratamos de apreciar y se definen como definiciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría práctico y deben formularse a escritura de proposiciones” (p.106).

Diseño de Investigación

No Experimental debido a que en el estudio no se utiliza la variable independiente porque es inherente y no manipulable.

Es transversal porque la investigación se centra en analizar el nivel y estado de la variable dependiente en la autoevaluación.

Según (Hernández, 2014), indican que: “La aprobación externa se refiere a qué tan generalizables son los resultados de una prueba a situaciones no experimentales, asimismo como a otros participantes o poblaciones.” (p.148).

Tipo de Investigación

Aplicado según: (Hernández, 2014), consideran que los planteamientos son útiles para: 1) evaluar, 2) comparar, 3) interpretar, 4) establecer precedentes y 5) determinar causalidad y sus implicaciones. Esta tipología es muy adecuada para la investigación aplicada” (p.42).

Nivel de Investigación

Es correlacional por que la investigación quiere medir la relación entre la variable I y II.

Según Hernández (2014) nos dice que busca la asociación de las variables mas no una influencia por que no se espera llegar a determinar una causalidad (p.13).

2.2 Variables de Operacionalización

Definición de Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional:

“Un Certificado es un documento emitido por la entidad certificadora, el cual determina de manera legítima y veraz la **firma digital** del mismo dando la validez al tercero. También expresa que con la firma digital se puede otorgar **autenticación de servicios electrónicos** pueden ser más fiables en toda transacción ya que se minimiza tiempos de envío y a su vez determinando la **identidad digital**” (p.193) Navarrete, 2017.

- Dimensión Firma Digital

Para Navarrete (2017): “Es el **Documento Electrónico** mediante el cual es susceptible de ser suscrito para sus fines dentro del comercio internacional, pues es la prueba de la **Autoría Documental**” (p.111).

Indicadores

- Documento Electrónico

Según García (2015). “Se considera documento electrónico a la información de cualquier naturaleza de forma electrónica según un formato determinado para el comercio internacional y susceptible de identificación” (p.221).

- Autoría Documental

Según Navarrete (2017). “Se considera autoría documental a la autenticidad del propio documento, el documento merece la fe y goce del emisor” (p.108).

- Dimensión Autenticación

Para Navarrete (2017). “La autenticación es la eficacia y verificación de un documento, si este es electrónico es más probable que su acceso sea más rápido por internet dada la **integridad y seguridad** de acceso a la red de cualquier persona” (p.109).

Indicadores

➤ Integridad

Según Navarrete (2017). “Se considera integridad al adoptar las medidas tendentes para validar que el contenido del documento electrónico será legítimo” (p.109).

➤ Seguridad

Según Navarrete (2017). “Se considera seguridad a la suscripción de los usuarios dentro de los documentos para la seguridad de la prueba y prevaleciendo la data manifestada por el autor” (p.108).

• Dimensión Identidad Digital

Para Navarrete (2017). “La identidad digital es la verificación de los datos que realiza una Autoridad Certificadora ya sea del importador y/o exportador para el acceso en el comercio internacional, con la finalidad de evitar la suplantación de identidad por terceros, rigiéndose a un **control de accesos** para la **confidencialidad** de los usuarios” (p.115).

Indicadores

➤ Control de Accesos

Según Navarrete (2017). “Se considera control de accesos a la autenticación de la autoría de la manera de que se realice una gestión con un tercero, determinar si está autorizado” (p.109).

➤ Confidencialidad

Según Navarrete (2017). “Se considera como confidencial a toda información compartida por ambas partes, esta debe ser restringida al público en general y solo será posible que tengan visibilidad los usuarios calificados” (p.110).

Definición de Productividad

Para Robbins y Judge (2009). “Define, que la **organización** es productiva si cumple las metas propuestas a un bajo costo, considerando también la **eficiencia** y **eficacia** como punto principal para ahorrar tiempos, costos y recursos ya sea de un bien o servicio” (p.20).

- Dimensión Eficiencia

Según Cruelles, José (2013). “Cuantifica los insumos y productos utilizados lo proyectado contra lo que se está realizando en el momento, buscando reducir los costos, hacer las cosas con mayor eficiencia. Es la relación entre la producción real y la obtenida esperada” (p.10).

Indicadores

- Recursos

Blázquez y Mondino, (2012) “Los recursos son medios que una administración posee al período de ejecutar las labores y alcanzar sus fines, como modo los fondos o servicios aplicados en la elaboración de las funciones organizacionales. La tarea va a demandar de varias especializaciones y todo trámite un intento”. (p. 32).

- Estándar

Olaya, (2017). “Se considera como el conducta ocasional y deseado en el personal ya que deben ser utilizados como guías para ajustar su cargo y merecer conseguir la persistencia de los servicios”. (p.115).

- Dimensión Eficacia

Para Gutiérrez, Humberto (2014).” La Eficacia es el grado en que se logra efectuar las atenciones y se llega a obtener los resultados programados” (p. 20).

Indicadores

➤ Actividades

Neffa, (2014) “La actividad es un término del desplazamiento de la conducta humana, siendo la tarea solo una de las principales, al punto de las labores empleadas en el contorno familiar, competitivo, instructivo, educativa, política, sindical entre otros.” (p.10).

➤ Resultados

Ramírez, (2013). “Los resultados son un estudio que se obtiene mediante un compromiso de concernir, descifrar e investigar significado a la pesquisa detallada a través de un diagnóstico y la ilustración de los rendimientos que se alcanzaron mediante el método de los instrumentos” (p. 23)

- Dimensión Organización

Para Anaya Tejero (2011) “La Organización es todo trabajo físico en obtener un progreso en el trabajo y productividad tiene como consecuencia trascendental en los costos logísticos, a la vez que mejoran de una cualidad evidente la eficiencia (tiempo de respuesta)” (p.250).

Indicadores

➤ Servicio al Cliente

Deulofeu (2012), Fundamenta lo siguiente: “La calidad con la que una compañía es juzgada y que, de alguna forma definida y exigida por el adecuado cliente, en tal sentido las empresas deben orientarse hacia el consumidor, habituándose a las exigencias y necesidades” (p.48)

Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
VARIABLE I: CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL	"Un Certificado es un documento emitido por la entidad certificadora, el cual determina de manera legítima y veraz la firma digital del mismo dando la validez al tercero. También expresa que con la firma digital se puede otorgar autenticación de servicios electrónicos para el comercio internacional mediante el VUCE que pueden ser más fiables en toda transacción ya que se minimiza tiempos de envío y a su vez determinando la identidad digital" (Navarrete, 2017 p.111).	La variable I se mide a través de un cuestionario que contiene 12 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Firma Digital	Documento Electronico	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). Intervalos Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).
				Autoria Documental	
			Autenticacion	Integridad	
				Seguridad	
			Identidad Digital	Control de Accesos	
				Confidencialidad	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
VARIABLE II: PRODUCTIVIDAD	"Define, que la organización es productiva si cumple las metas propuestas a un bajo costo, considerando también la eficiencia y eficacia como punto principal para ahorrar tiempos, costos y recursos ya sea de un bien o servicio" (Robbins y Judge, 2009, p.5).	La variable II se mide a través de un cuestionario que contiene 11 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Eficiencia	Recursos	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). Intervalos Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).
				Estandar	
			Eficacia	Actividades	
				Resultados	
			Organización	Servicio al Cliente	

2.3 Población y Muestra

Población

Para Borda (2013), “Una comunidad, para finalidades de búsqueda, es denominada como un grupo de individuos, puedes ser trabajadores, estudiantes o pobladores, sobre quienes se aspira en dar resultados a las dificultades de investigación.” (p.169)

Para ello, los efectos de esta investigación, la segmentación está conformado por 60 trabajadores del área de Gestión de Clientes de la Agencia AUSA ADUANA S.A-2019.

Unidad de Muestreo

En lo que cabe la población general, se eligió 40 unidades o elementos de muestreo, nuestra unidad de medida utilizada es un nivel de medición Razón, ya que nuestro objetivo son el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.

Muestra

La técnica del muestreo que se utilizó es **PROBABILÍSTICO – ALEATORIO SIMPLE**

Hernández et al. (2014):” Todo indica que, en las muestras probabilísticas, todos los ciudadanos tienen una misma proporción de ser elegidos y se adquieren indicándose las particularidades de la población y la medida de la muestra, por medio de una elección aleatoria de las unidades de muestreo/análisis” (p. 175).

Para Rodríguez (2010) lo resalta así: “Es el proceso de elección de las personas, originarios de una población objetiva, que garantice, a toda persona integrante de esa población, una probabilidad reconocida, de ser escogida; esto es, de ser parte de la muestra que será sujeta a estudio” (p.82).

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). “El muestreo por racimos supone una elección en dos o más etapas, todas con procedimientos probabilísticos. En la primera, se seleccionan los racimos siguiendo los pasos ya señalados de un paradigma probabilística simple o estratificada. En las fases subsecuentes, y dentro de estos racimos, se

seleccionan los casos que van a medirse. Para ello se hace una nominación que asegure que todos los elementos del racimo tienen la misma eventualidad de ser elegidos.” (p.183).

N = Tamaño de la población o universo	60
k = Nivel de confianza	1.96
e = Error muestra deseado	0.05
p = Proporción de individuos que poseen la característica en estudio	0.5
q = Proporción de individuos que no poseen esa característica	0.5

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

$$\mathbf{n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 60}{(0.05^2 * (60 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 40}$$

2.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Técnica

Encuesta, se recopila datos y a partir de la respuesta brindada por los encuestados.

Para Pérez, Jesús, Covadonga (2012) lo definen como “Procedimiento global que se sigue para la recogida de información, su extensión, es decir, el conjunto de datos de los residentes a los que se solicita una explícita información” (p.9).

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO, permite medir la vinculación de las variables.

Para Abascal, Grande (2008). “Es una relación coherente y articulado de preguntas seleccionadas en un documento para lograr obtener la información que se necesita para poder ejecutar la investigación que se requiere” (p.23).

El instrumento de medición está constituido por 23 preguntas; 12 interrogantes variable 1 (Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional) y 11 interrogantes variable 2 (Productividad), el cuestionario para los colaboradores del área de Gestión de Clientes de la Agencia de ADUANAS AUSA ADUANAS S.A.

Validez

Según Hernández et al. (2014), lo definen como la definición de la que pueden obtenerse diferentes tipos de resultados. (p.201).

El instrumento utilizado fue analizado por docentes expertos, de la Universidad Cesar Vallejo, los cuáles son:

- a) Dr. Leon Espinoza, Augusto Lessner

Confiabilidad

Según Rojas (2012), “En la confiabilidad está conectado con la precisión, ya que no será suficiente con que un instrumento será conveniente, sino que se logre proporcionarla búsqueda de datos precisos y clasifique la información con precisión” (p.133)

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Se utilizó el método de Alfa de Cronbach y los resultados fueron examinados por el sistema SPSS 25, proveniente de la muestra de 40 trabajadores del área de Gestión de Clientes de la AGENCIA AUSA ADUANAS S.A.

TABLA N° 1:

VARIABLE 1: CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	40	100,0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	12

Según la tabla N° 1, muestra un porcentaje muy alto, proporcionando un valor de 0.960. Por lo cual las preguntas son confiables.

TABLA N° 2:

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	11

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

Según la tabla N° 2, muestra un porcentaje muy alto, proporcionando un valor de 0.0950. Por lo cual las preguntas son confiables.

TABLA N° 3: Estadístico de fiabilidad de la Variable I – II

VARIABLE 1 – 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	23

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

Según la tabla N° 3, ambas variables indican que su porcentaje es muy alto presentando un valor de 0.947. Por lo cual las preguntas son confiables.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

En el presente trabajo se manejó el programa SPSS 25 se trabajó con el Alfa de Cronbach, de esta manera poder observar el rango de confiabilidad del instrumento, al igual que la revisión de los expertos para la validación del cuestionario.

2.6 Aspectos Éticos

➤ Utilización de la información:

Se respetó las diferentes afirmaciones de las personas y su identidad.

➤ Valor social:

No fueron tomadas en contra de su voluntad.

➤ Validez científica:

La respectiva investigación tiene como base fuentes teóricas y no han sido alteradas ni modificadas.

III. Resultados

Análisis Descriptivo

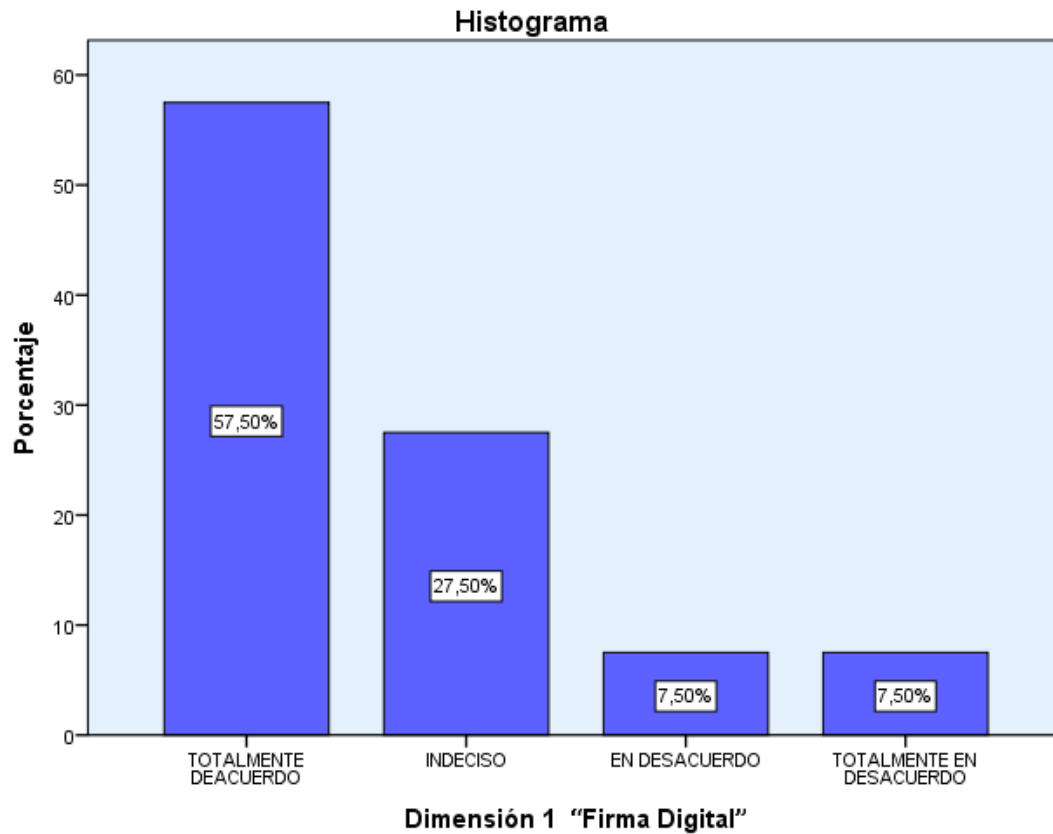
Resultado de Dimensiones

VARIABLE - Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional

TABLA N° 4: Dimensión 1 (Agrupada) “Firma Digital”

Dimensión 1 “Firma Digital”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DEACUERDO	23	57,5	57,5	57,5
INDECISO	11	27,5	27,5	85,0
EN DESACUERDO	3	7,5	7,5	92,5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



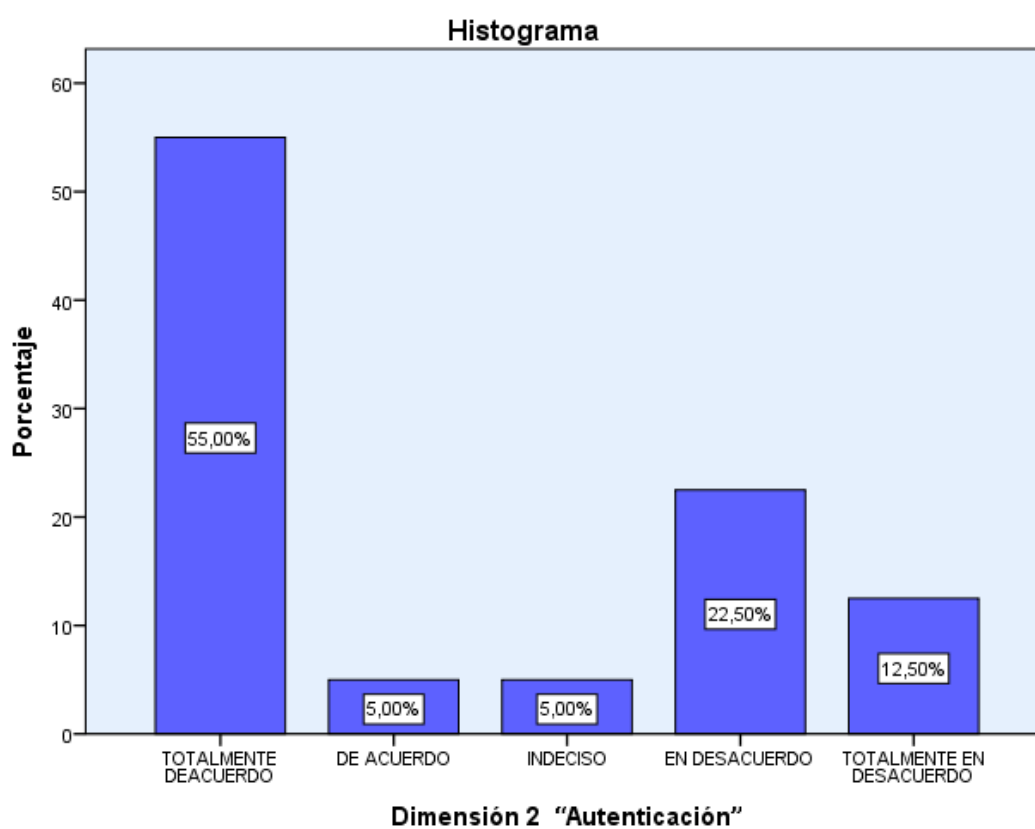
Interpretación:

Como muestra el cuadro presentado se aprecia que el 57,5% de la muestra, alego que están totalmente de acuerdo con firma digital. Mientras que el 7,5% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión.

TABLA N° 5: Dimensión 2 (Agrupada) “Autenticación”

Dimensión 2 “Autenticación”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DEACUERDO	22	55,0	55,0	55,0
	DE ACUERDO	2	5,0	5,0	60,0
	INDECISO	2	5,0	5,0	65,0
	EN DESACUERDO	9	22,5	22,5	87,5
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



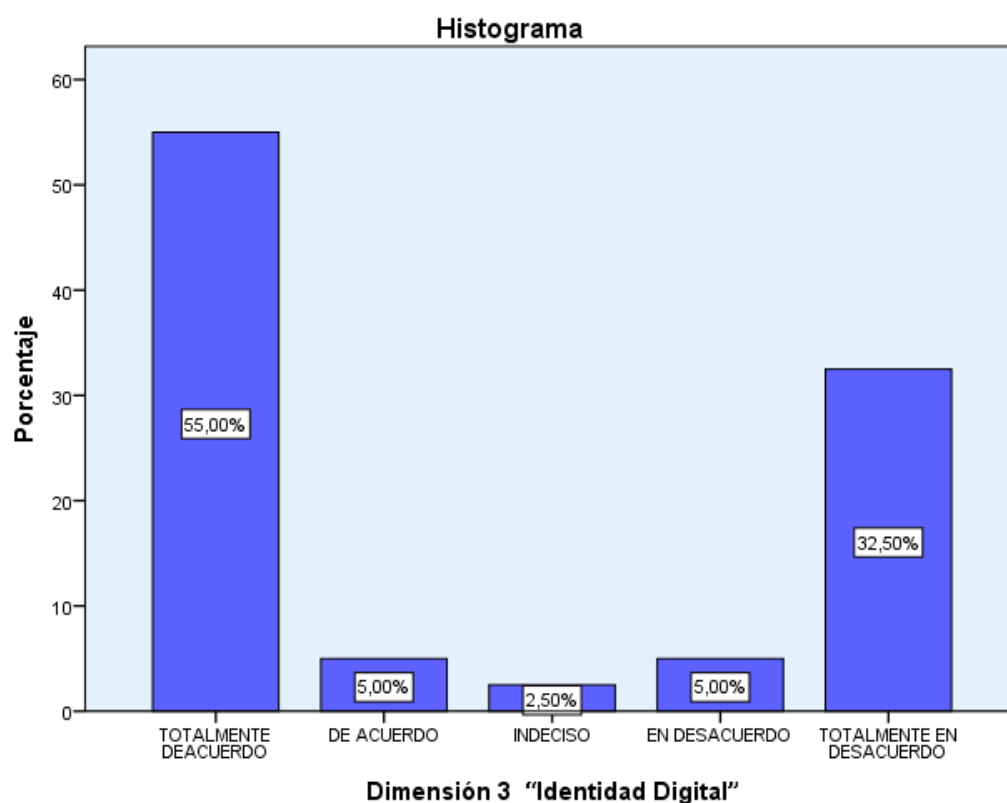
Interpretación:

Como muestra el cuadro presentado se aprecia que el 55% de la muestra, algo que están totalmente de acuerdo con firma digital. Mientras que el 22,5% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión.

TABLA N° 6: Dimensión 3 (Agrupada) “Identidad Digital”

Dimensión 3 “Identidad Digital”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DEACUERDO	22	55,0	55,0	55,0
	DE ACUERDO	2	5,0	5,0	60,0
	INDECISO	1	2,5	2,5	62,5
	EN DESACUERDO	2	5,0	5,0	67,5
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Interpretación:

Como muestra el cuadro presentado se aprecia que el 55% de la muestra, alego que están totalmente de acuerdo con firma digital. Mientras que el 5% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión.

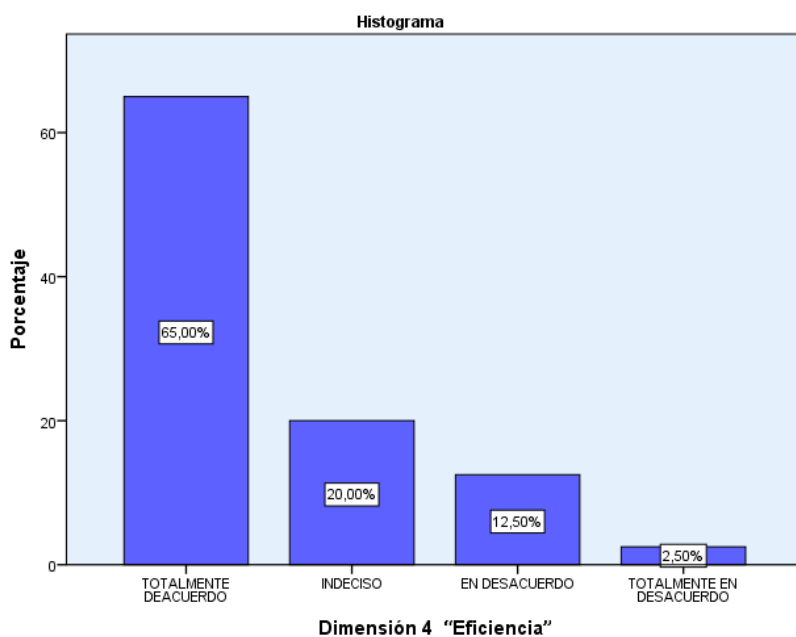
Interpretación de la Variable I “Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional”: El alcance de los resultados según la estadística descriptiva de la variable I “Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional”, se han obtenido resultados con un grado alto de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la investigación.

VARIABLE - Productividad

TABLA N° 7: Dimensión 4 (Agrupada) “Eficiencia”

Dimensión 4 “Eficiencia”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DEACUERDO	26	65,0	65,0	65,0
INDECISO	8	20,0	20,0	85,0
EN DESACUERDO	5	12,5	12,5	97,5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



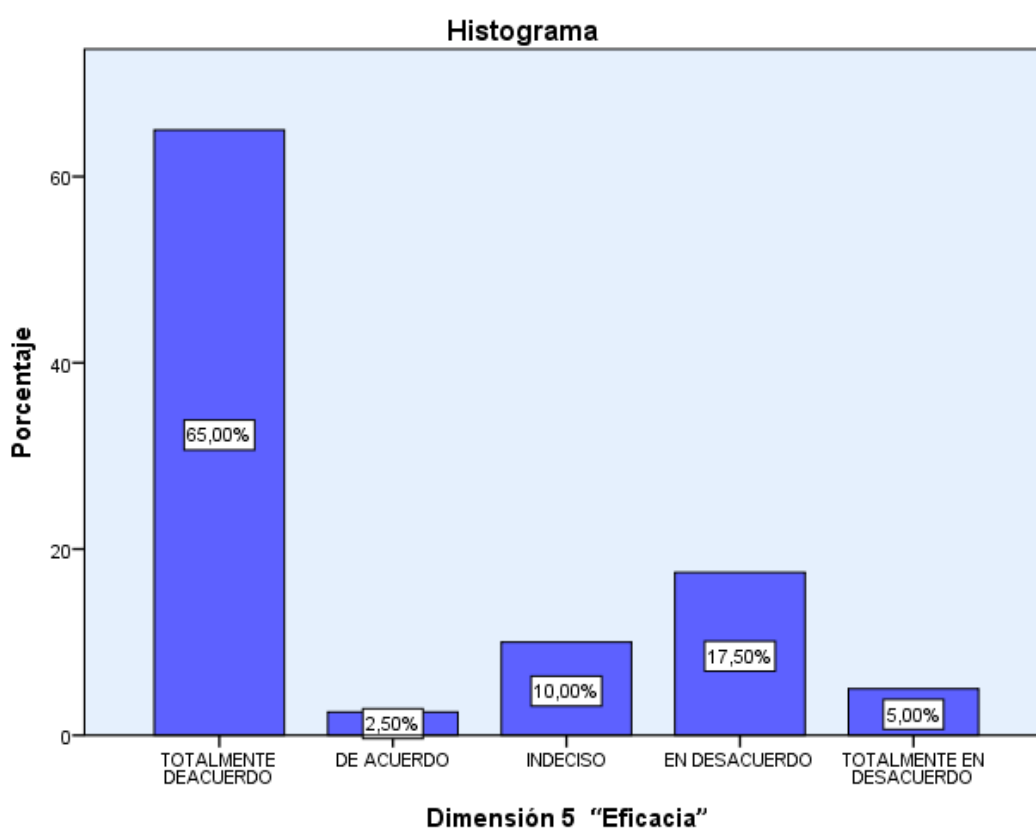
Interpretación:

Como muestra el cuadro presentado se aprecia que el 65% de la muestra, alego que están totalmente de acuerdo con firma digital. Mientras que el 12,5% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión.

TABLA N° 8: Dimensión 5 (Agrupada) “Eficacia”

Dimensión 5 “Eficacia”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DEACUERDO	26	65,0	65,0	65,0
	DE ACUERDO	1	2,5	2,5	67,5
	INDECISO	4	10,0	10,0	77,5
	EN DESACUERDO	7	17,5	17,5	95,0
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



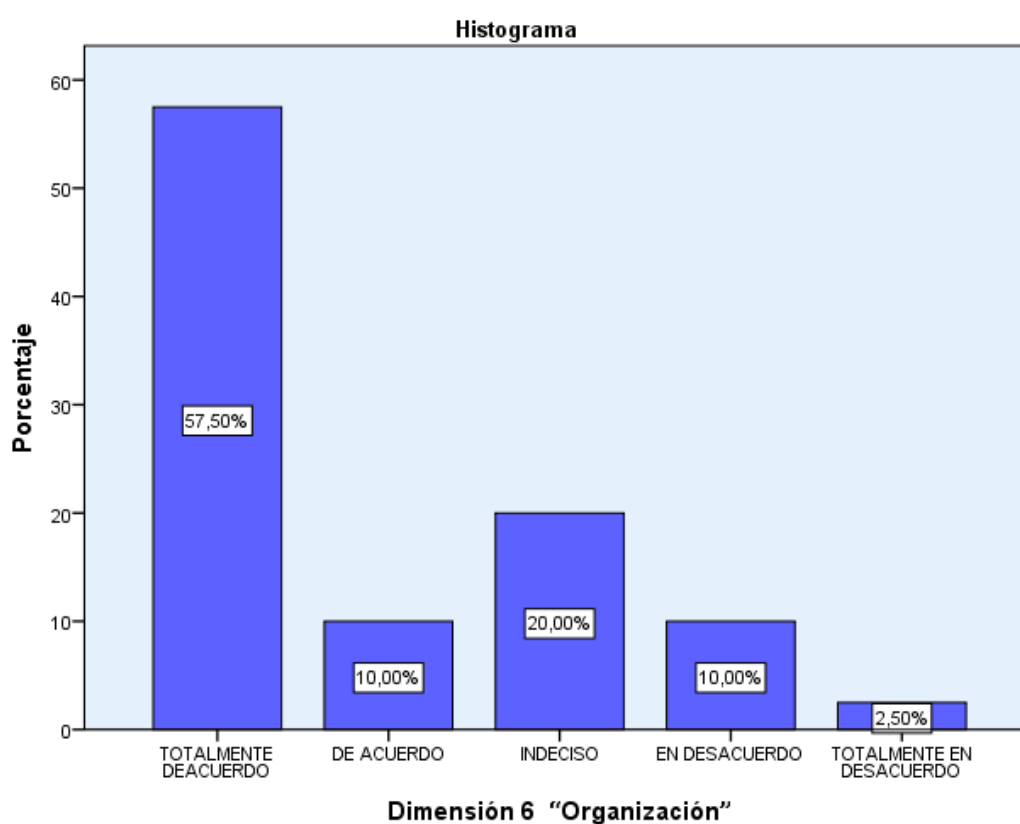
Interpretación:

Como muestra el cuadro presentado se aprecia que el 65% de la muestra, alego que están totalmente de acuerdo con firma digital. Mientras que el 17,5% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión.

TABLA N° 9: Dimensión 6 (Agrupada) “Organización”

Dimensión 6 “Organización”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DEACUERDO	23	57,5	57,5	57,5
DE ACUERDO	4	10,0	10,0	67,5
INDECISO	8	20,0	20,0	87,5
EN DESACUERDO	4	10,0	10,0	97,5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



Interpretación:

Como muestra el cuadro presentado se aprecia que el 57,5% de la muestra, alego que están totalmente de acuerdo con firma digital. Mientras que el 10% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión.

Interpretación de la Variable II “Productividad”: El alcance de los resultados según la estadística descriptiva de la variable II “Productividad”, se han obtenido resultados con un grado alto de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la investigación.

Análisis de Prueba de Normalidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Prueba de Normalidad

H0: La distribución de la muestra es normal

H1: La distribución de la muestra no es normal

Considerando:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

TABLA N° 10: Prueba de Normalidad “Variable I – Variable II”

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional	,348	40	,000	,740	40	,000
Productividad	,325	40	,000	,724	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Como muestra el cuadro comprobamos que la muestra es < 50 por lo cual se operara Shapiro-Wilk proporcionando un valor de 0.000 en la Variable 1 y Variable II de 0.000.

Prueba No Paramétrica

Se utiliza la prueba no paramétrica por que no cumple con ciertas condiciones:

- ✓ Variables Cuantitativas
- ✓ Muestra Normal
- ✓ Varianzas Iguales

H0: La Investigación es Paramétrica

H1: La Investigación no es Paramétrica

Considerando:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Prueba de Correlación

Hipótesis General

Hi: La Certificación Electrónica para el Comercio Internacional se relaciona con la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019.

H0: La Certificación Electrónica para el Comercio Internacional no se relaciona con la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019.

TABLA N° 10: Correlación de variables de la hipótesis General

Correlaciones			Certificación Electrónica Para el Comercio Internacional	Productividad
Rho de Spearman	Certificación Electrónica Para el Comercio Internacional	Coefficiente de correlación	1,000	,915**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coefficiente de correlación	,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Se aceptó la H1 indicando la “Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional” y la “Productividad”, Se visualiza que entre las variables hay una correlación de 91.5%. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

Además, se observa que el grado de significancia es $0.000 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, considerando que existe relación entre la Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019.

Hipótesis Específica 1

Hi: La Firma Digital se relaciona positivamente con la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019.

H0: La Firma Digital no se relaciona positivamente con la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019.

TABLA N° 11: Correlación de hipótesis específica 1

Correlaciones			Firma Digital	Productividad
Rho de Spearman	Firma Digital	Coefficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coefficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Se aceptó la H1 indicando la “Firma Digital” y la “Productividad”, Se visualiza que entre las variables hay una correlación de 90.8%. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

Hipótesis Específica 2

Hi: La Autenticación de Servicios Electrónicos se relaciona positivamente con la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019

H0: La Autenticación de Servicios Electrónicos no se relaciona positivamente con la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019

TABLA N° 12: Correlación de hipótesis específica 2

Correlaciones			Autenticación de Servicios Electrónicos	Productividad
Rho de Spearman	Autenticación de Servicios Electrónicos	Coefficiente de correlación	1,000	,914**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coefficiente de correlación	,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Se aceptó la H1 indicando la “Autenticación de Servicios Electrónicos” y la “Productividad”, Se visualiza que entre las variables hay una correlación de 91.4%. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

Hipótesis Específica 3

Hi: La Identidad Digital se relaciona positivamente con la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019

H0: La Identidad Digital no se relaciona positivamente con la Productividad en el Área de Gestión de Clientes de AUSA ADUANAS S.A.- 2019

TABLA N° 13: Correlación de hipótesis específica 3

Correlaciones			Identidad Digital	Productividad
Rho de Spearman	Identidad Digital	Coefficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coefficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Se aceptó la H1 indicando la “Identidad Digital” y la “Productividad”, Se visualiza que entre las variables hay una correlación de 90.8%. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

IV. Discusión

Discusión – Hipótesis General: Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad

Se presenta el objetivo general, establecer si la Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad de la Empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019 se relaciona positivamente. Con respecto a la opción de los trabajadores, la mayoría respondieron que existe una relación positiva entre las dos variables mencionadas, obteniendo un resultado de correlación de 91.5%, asimismo, la significancia hallada de 0.000, es menor que la significancia de trabajo fijada de 0.05 lo que implica rechazar la H0 y se acepta la H1, y por ende se infiere que hay relación entre Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad de la Empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019.

Los resultados son similares con la investigación Ríos (2018). “La Certificación Digital Y La Gestión Administrativa Eficiente En Las Instituciones Del Estado Peruano”, los resultados adquiridos mediante la estadística inferencial de Pearson que dieron un valor de 0,7948 y un nivel de significancia de 0,000, con los valores obtenidos en esta tesis que fue de un 0.980 y un nivel de significancia de 0,000. Analizando, que existe una concordancia entre ambos estudios dado los valores estadísticos nombrados. Por otro lado, el investigador concluye los encuestados realizan transacciones electrónicas bastante y regularmente, dedican semanalmente entre 4 a 6 horas de su tiempo en transacciones electrónicas y se ha logrado inferir que, el 84.47% de los encuestados manifiesta que siempre o casi siempre los mecanismos de protección de la certificación digital son seguros.

Por otro lado, Vega (2015) señala que el certificado electrónico también es firmado electrónicamente mediante un prestados de servicios que certifica en el documento la veracidad del firmante y confirma su identidad. (p. 145).

Por lo general el objetivo principal se ha cumplido, debido a las investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores; la Certificación Electrónica es un documento fundamental en el ámbito del comercio exterior ya que permite una mayor productividad en temas documentarios, dadas las circunstancias que ahorramos papel y gestionamos menos tramites documentarios teniendo como finalidad más orden y todo de manera digital; esto se está empleando en todas las empresas nacionales en la actualidad.

Discusión – Hipótesis 1: Firma Digital

Se presenta el objetivo específico, determinar cómo se relaciona la Firma Digital y la Productividad, de igual manera, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte de un 90.8% entre las dos variables anteriormente mencionadas. Asimismo, la significancia hallada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0.05 lo que implica que se rechaza la H0 y se acepta la H1, por ende, la Firma Digital si se relaciona con la Productividad de la Empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019.

Los resultados son coherentes con la investigación de Salvador (2018) titulada “Certificado y firma digital, y su relación con la calidad del servicio electrónico en las entidades públicas, en Lima Metropolitana.”, se contrasta los resultados obtenidos mediante la estadística inferencial de Pearson que dieron un valor de 0,9300 y nivel de significancia de 0,000, con los valores obtenidos en esta tesis que fue de un 0.980 y un nivel de significancia de 0,000.

Se afirma que, la Firma Digital y la Productividad con una magnitud de la correlación positiva muy fuerte, tal como señala la investigación de Salvador (2018) con un coeficiente de relación en 0.9300; por otro lado, la presente investigación confirma la relación muy alta con un coeficiente de relación en 0.908. Asimismo, la presente investigación confirma el estudio con un coeficiente de relación en 0.05.

Por otro lado, Navarrete (2017) señala que Firma Digital es el Documento Electrónico mediante el cual es susceptible de ser suscrito para sus fines dentro del comercio internacional, pues es la prueba de la Autoría Documental. (p. 111).

Por lo general el primer objetivo específico se ha cumplido, debido a las investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores; la Firma Digital es un documento electrónico susceptible mediante el cual es muy importante en el rubro del comercio internacional, trayendo como resultado mayor productividad en los tramites logísticos

generados por los operadores de comercio exterior con la finalidad de culminar operaciones de una manera más eficaz, limitando envíos de manera física y acelerando la productividad.

Discusión – Hipótesis 2: Autenticación de Servicios Electrónicos

Se presenta el objetivo específico, determinar cómo se relaciona la Autenticación de Servicios Electrónicos y la Productividad, de igual manera, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte de un 91.4% entre las dos variables anteriormente mencionadas. Asimismo, la significancia hallada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0.05 lo que implica que se rechaza la H0 y se acepta la H1, por ende, la Autenticación de Servicios Electrónicos si se relaciona con la Productividad de la Empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019.

Los resultados son coherentes con la investigación de Vázquez Casas (2017). titulada “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016”, se contrasta los resultados adquiridos mediante la estadística inferencial de Pearson que dieron un valor de 0,6810 y un nivel de significancia de 0,000, con los valores obtenidos en esta tesis que fue de un 0.950 y un nivel de significancia de 0,000. Analizando, que existe una concordancia entre ambos estudios dado los valores estadísticos nombrados. Por otro lado, autor concluye que a mayor relación positiva dentro de un buen clima laboral se puede generar mayor productividad en la empresa.

Por otro lado, Navarrete (2017) señala que Autenticación de Servicios Electrónicos es trazabilidad de la verificación de manera legítima de un documento electrónico mediante el cual se valida la integridad y seguridad del documento. (p. 109).

Por lo general el segundo objetivo específico se ha cumplido, debido a las investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores; la Autenticación de Servicios Electrónicos es un servicio que permite transmitir datos entre partes terceras por medios electrónicos mediante el cual se cubre la integridad y seguridad del documento con ello podemos limitar pérdida de los documentos originales, robos y alteración del mismo.

Discusión – Hipótesis 3: Identidad Digital

Se presenta el objetivo específico, determinar cómo se relaciona la Identidad Digital y la Productividad, de igual manera, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte de un 90.8% entre las dos variables anteriormente mencionadas. Asimismo, la significancia hallada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0.05 lo que implica que se rechaza la H0 y se acepta la H1, por ende, la Identidad Digital si se relaciona positivamente con la Productividad de la Empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019.

Los resultados son coherentes con la investigación de Ríos (2018). titulada “La Certificación Digital Y La Gestión Administrativa Eficiente En Las Instituciones Del Estado Peruano”, se contrasta los resultados obtenidos mediante la estadística inferencial de Pearson que dieron un valor de 0,7948 y u nivel de significancia de 0,000, con los valores obtenidos en esta tesis que fue de un 0.970 y un nivel de significancia de 0,000. Analizando, que existe una concordancia entre ambos estudios dado los valores estadísticos nombrados.

Por otro lado, Navarrete (2017) señala que la Identidad Digital es la verificación de los datos que realiza una Autoridad Certificadora ya sea del importador y/o exportador para el acceso en el comercio internacional, con la finalidad de evitar la suplantación de identidad por terceros. (p. 115).

Por lo general el tercer objetivo específico se ha cumplido, debido a las investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores; la Identidad Digital es un proceso recopilación de información sobre una persona u organización el cual está expuesta en la web, para este trabajo de investigación la información de los importador y/o exportador está ingresada en el portal VUCE, este filtro permite que la suplantación no sea procedente y así todas las transacciones de comercio exterior sea seguras entre ambas partes.

Aporte Personal

De acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos en la investigación, al contraste con distintas tesis y a las teorías de diferentes autores, se demostró que este estudio tiene consistencia, confiabilidad y estabilidad, pudiendo llegar a ser un soporte para futuras investigaciones similares, que sean referentes a la certificación electrónica para el comercio internacional y la productividad.

Asimismo, todas las teorías mencionadas en esta investigación incluyen los paradigmas y realidades del autor, señalando que las personas que realizan tramites de comercio exterior deben implementar esta nueva herramienta para que digital con la finalidad de incrementar los negocios en corto tiempo, ahorrando costos y agilizando la demanda de las importaciones y exportaciones en el Perú. De esta manera, se podrá beneficiar la sociedad y acelerar el crecimiento del emprendimiento nacional en negocios internacionales de acuerdo a la realidad del país.

Esta investigación se puede complementar con nuestra formación universitaria y experiencia profesional. Destacando, que es importante considerar que en la actualidad se tiene acceso a diversas plataformas virtuales, como el VUCE – CCL, entre otras páginas de organismos internacionales que nos brindan información relevante, la cual es necesaria durante la toma de decisiones de negocios internacionales y para la adecuada internacionalización de las empresas.

V. Conclusiones

1. Primera: Se demostró que la Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional se relaciona con la Productividad, puesto que se obtuvo coeficiente correlacional muy alta de 0.915. Como resultado de la investigación realizada se puede determinar que Empresa AUSA Aduanas S.A. utiliza la Certificación de manera efectiva para generar una mayor productividad y así poder cumplir con las expectativas realizadas por el Cliente final que son los importadores y exportadores.

2. Segunda: Se demostró que la Firma Digital se relaciona con la Productividad, se obtuvo coeficiente correlacional muy alta según el valor de 0.908, por ello concluimos que para obtener una mayor productividad se debe tener el respaldo de la firma digital en los documentos de comercio exterior para obtener una confiabilidad dentro del mercado.

3. Tercera: Se demostró que la Autenticación de Servicios Electrónicos se relaciona con la Productividad, su coeficiente correlacional muy alta según el valor de 0.914, por ello concluimos que contar con una mayor productividad se debe validar los documentos electrónicos para que sean autenticados de manera legítima y cumplan lo determinado en el comercio exterior.

4. Cuarta: Se demostró que la Identidad Digital se relaciona con la Productividad, puesto que se obtuvo coeficiente correlacional muy alta según el valor de 0.908, por ello concluimos que contar con una mayor productividad debemos verificar de manera óptima los documentos de comercio exterior que estén conforme respecto a datos del usuario y/o empresa importadora o exportadora.

VI. Recomendaciones

Después del haber desarrollado un análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se formula las siguientes recomendaciones a las Empresas que brindan servicios de Aduanas.

1. Primera: De acuerdo a los resultados de la Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad, se pudo determinar que con la mejora del Portal Web VUCE, haciéndola más amigable y sencilla, con la finalidad de integrar la mayor parte de información relevante a atender las principales necesidades del cliente importador – exportador, a fin que el usuario encuentre la practicidad y eficiencia en cualquier tipo de trámite que facilite el trámite del comercio internacional. Asimismo, impulse el desarrollo y rapidez en la productividad en las empresas a nivel nacional.

2. Segunda: Es recomendable que las empresas privadas utilicen esta nueva herramienta que se está volviendo una tendencia a nivel mundial y para ello debemos insertarnos en el mercado de manera sencilla y respetando los formatos, procesos, procedimientos a seguir para no incurrir en alguna sanción por parte de la entidad competente.

3. Tercera: Que las empresas pequeñas que ofrecen servicios electrónicos que contemplan el certificado electrónico y firma digital, realicen campañas de socialización y foros a través de las redes sociales, a fin de contar con la participación activa del cliente - ciudadano. Asimismo, que se difunda a través de los diferentes medios de comunicación los conceptos básicos del manejo, uso y los beneficios que nos ofrecen las diferentes plataformas, utilizando un lenguaje sencillo y práctico que logre su entendimiento y así poder emprender en utilizar esta tendencia digital.

4. Cuarta: Se reafirma, a través de utilizar la siguiente herramienta de la certificación electrónica se generaría un impacto positivo en el área comercial de las empresas adquirentes. Dichas firmas digitales favorecen y hacen posible mantener un contrato con validez legal a través de medios informáticos sin necesidad de una firma manuscrita; mejorando la calidad de información al manejarla de manera electrónica; optimizando los tiempos de envío, generando mayor productividad y entrega final de los documentos de comercio exterior afiliados; disminuyendo los costos de la empresa adquirente.

Referencias

- A., M. E. (2006). La tributacion y el comercio electronico. *Revista Telos*, 8(3), GALE ACADEMIC ONEFILE. Obtenido de https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=2&docId=GALE%7CA167653075&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&contentSet=GALE%7
- Arias, J. C. (2018). El mercado de factura electrónica - justificación de su creación legal desde el Análisis Económico del Derecho/THE ELECTRONIC INVOICE MARKET - JUSTIFICATION OF ITS LEGAL CREATION FROM THE ECONOMIC ANALYSIS OF LAW. *Revista Contexto*.
- AUQUI, J. A. (Agosto de 2016). *Implementación del Módulo Facturación Electrónica Cloud con componente pos DLL para la Integración con el ERP de la Empresa Centro de Informática Ingeniería S.R.L.* Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/259/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DEL%20M%C3%93DULO%20FACTURACI%C3%93N%20ELECTR%C3%93NICA%20CLOUD%20CON%20COMPONENTE%20POS%20DLL%20PARA%20LA%20INTEGRACI%C3%93N%20CON%20EL%20ERP%20DE%20LA%20EMPRESA%20CENT>
- Avellón Naranjo, B. (09 de Septiembre de 2015). *LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS ESPAÑOLAS EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA: APLICACIÓN DEL ANÁLISIS ENVOLVENTE DE DATOS.* Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/16212>
- Ayala, E. S. (2018). *Mejora en los procesos operativos para verificar la autenticidad de certificados de origen emitidos en el Centro de Certificaciones de la Cámara de Comercio de Lima.* Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2386/TRAB.SUF.PROF.Evelyn%20Soledad%20De%20la%20Cruz%20Ayala.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- BARRIO, J. C. (2018). *LA CERTIFICACION DIGITAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFICIENTE EN LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO PERUANO.* Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2476/RIOS%20BARRIOS%20JUAN%20CARLOS%20HUGO%20-MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beatriz Peretto, C. (Agosto de 2016). *EVALUACIÓN DE EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DEL SISTEMA BANCARIO. El caso de las Entidades bancarias de la República Argentina en la década del 2001-2010.* Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4429/Peretto%2C%20Claudia%20Beatriz.%20Evaluaci%C3%B2n%20de%20eficiencia%20y%20productividad....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Buela-Casal, G. (2012). Productividad y Eficiencia en Investigación de 2010: Relación con la financiación de las comunidades autónomas españolas . *Revista Electrónica de Metodología Aplicada* , 35.

- Bustamante Aquino Ysela Helen, P. V. (2018). *Incidencias: Ventajas y Desventajas de la implementación del sistema de emisión electrónica frente al sistema de emisión física en principales contribuyentes en la ciudad de Arequipa.*
- Camara de Comercio de Lima . (2019). Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/principal/categoria/certificados-de-origen/43/c-43>
- CAMERFIRMA. (2019). Obtenido de CAMERFIRMA - Servicios de Confianza Digital .
- CAMERFIRMA YA SE ENCUENTRA ACREDITADA COMO AUTORIDAD DE CERTIFICACION EN PERU. (12 de Marzo de 2014). Obtenido de <https://www.camerfirma.com/camerfirma-ya-se-encuentra-acreditada-como-autoridad-de-certificacion-en-peru/>
- Cesar, B. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Céspedes, N., Lavado, P., & Rondán, N. R. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Lima.
- Dugarte, M. F. (2011). ELECTRONIC CERTIFICATION APPLIED IN VENEZUELA AND ITS LEGISLATION: GUARANTEES AND DISADVANTAGES FOR NEGOTIATIONS SAFE. *Revista Visión Gerencial*, 214.
- García, G. L. (2014). *Operaciones Administrativas de Compraventa*.
- Gaytán, R. T. (2005). Teoría del Comercio Internacional. Siglo XXI EDITORES S.A. DE C.V. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vWAEfcJWwqwC&pg=PA17&dq=TEOR%C3%8DA+PURA+DEL+COMERCIO+INTERNACIONAL.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjGtbulsoPmAhUBrIkKHRmiBzQQ6AEILjAB#v=onepage&q=TEOR%C3%8DA%20PURA%20DEL%20COMERCIO%20INTERNACIONAL.&f=false>
- GOB.PE. (12 de Febrero de 2019). Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/25566-mincetur-exportadores-peruanos-podran-ingresar-sus-productos-a-mexico-con-mas-facilidades>
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y Productividad*. Mexico.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* . México D.F: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Inocencio, F. D., & Marques, E. V. (2016). The best and the worst: word-of-mouth in e-tail websites/Os melhores e os piores: o boca a boca em sites de varejo eletrônico/Los mejores y los peores: el boca a boca en sitios web de comercio electrónico al por menor. *Gale Academic Onefile*.
- Jaime Jaume Mayol, G. F. (2011). Analisis y procedimiento de mejora de la accesibilidad web. *RISTI (Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao)*.
- JURADO, M. Y., & CALABUIG, P. B. (2001). The Impact of Electronic Commerce on Small and Midsized Spanish Companies. *International Advances in Economic Research*.
- Longoria, P. A. (2001). Comercio Electrónico. *GALE ACADEMIC ONEFILE*.

- MARÍA EUGENIA, B. M., & MARIA CARMEN, P. B. (2014). *Gestión de la Documentación Jurídica y Empresarial*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Martínez, N. R. (2014). Productividad. *Revista Universitaria de Administración (novaRua)*, 38.
- MURILLO, A. M. (2015). *RECONOCIMIENTO TRANSFRONTERIZO DE LA FIRMA*.
- Musiño, C. M. (09 de Agosto de 2013). *La investigación sobre los flujos de información en las fábricas: el enfoque de la disciplina administrativa*. Obtenido de <https://www.iberid.eu/ojs/index.php/iberid/article/view/4040>
- Navarrete, M. A. (2017). *CONTRATOS ELECTRÓNICOS*. Granada : Derecho Civil Hoy.
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*.
- Posada, V. H. (2013). Internacionalización e Internet: una nueva mirada al marketing internacional. *AD-minister(Issue 22.)*.
- Sandoval, C. M., & Arce, A. M. (2014). LA MEDICION DE LA PRODUCTIVIDAD DEL VALOR AGREGADO. *Productividad* .
- Tsuja, P. Y., & Nishimura, J. S. (s.f.). Adopción e implementación del comercio electrónico por empresas medianas en el Perú: un estudio de casos. *GALE ACADEMIC* , 2002.
- VÁSQUEZ CASAS, J. G. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016*.
- VEGA, J. A. (2015). *Contratos Electrónicos Y Protección De Los Consumidores*. Madrid : Reus S.A. .
- VENUTOLO, E. M. (Octubre de 2016). *ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EMPRESAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS: EL TRANSPORTE VERTICAL EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES (ARGENTINA)*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&isAll>
o

Anexos

ANEXO N° 01: Ilustración Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional	<u>Firma Digital</u> Documento Electrónico Autoría Documental <u>Autenticación</u> Integridad Seguridad <u>Identidad Digital</u> Control de Accesos Confidencialidad	<u>Diseño de Investigación</u> No Experimental-Transversal <u>Tipo de Investigación</u> Aplicada <u>Nivel de Investigación</u> Descriptiva- Correlacional <u>Población</u> 60 <u>Muestra</u> 40 <u>Técnica de Procedimiento de la información</u> Programa SPSS 25
¿Cómo se relaciona la Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?	Determinar la relación de la Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional y la Productividad de la Empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019.	La Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional se relaciona positivamente con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas			
¿Cómo se relaciona la Firma Digital con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?	Determinar la relación de la Firma Digital con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019.	La Firma Digital se relaciona positivamente con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019			
¿Cómo se relaciona la Autenticación con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?	Determinar la relación de la Autenticación de Servicios Electrónicos con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019.	La Autenticación de Servicios Electrónicos se relaciona positivamente con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019	Variable Productividad	<u>Eficiencia</u> Recursos Estándar <u>Eficacia</u> Actividades Resultados <u>Organización</u> Servicio al Cliente	
¿Cómo se relaciona la Identidad Digital con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019?	Determinar la relación de la Identidad Digital con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019.	La Identidad Digital se relaciona positivamente con la Productividad de la empresa AUSA Aduanas S.A. – Callao 2019			

ANEXO N° 02: Ilustración de Cuestionario

VARIABLE X: Certificación Electrónica Para El Comercio Internacional						
	DIMENSIÓN 1: Firma Digital	TDA	DA	I	ED	TED
1	¿Conoce usted lo que se requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?					
2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?					
3	¿El manejo de una plataforma de firma digital es fácil?					
4	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?					
	DIMENSIÓN 2: Autenticación	TDA	DA	I	ED	TED
5	¿La VUCE dispone de servicios electrónicos que requieren identificarse con certificados digitales?					
6	¿Cree usted que validar un documento de la VUCE es fácil?					
7	¿Es seguro identificarse en medios electrónicos para realizar un trámite en la VUCE?					
8	¿Es seguro realizar trámites electrónicos o a través de internet?					
	DIMENSIÓN 3: Identidad Digital	TDA	DA	I	ED	TED
9	¿Conoce usted los niveles de seguridad digital que se ofrece?					
10	¿La información utilizada a través de la identidad digital es segura?					
11	¿Está disponible la identidad digital en nuestro medio?					
12	¿Tiene un acceso constante a la identidad digital?					

VARIABLE Y: Productividad						
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia.	TDA	DA	I	ED	TED
1	¿Considera usted que optimiza los recursos que utiliza para brindar una mejor productividad?					
2	¿Considera usted que brindar la herramienta de Certificación Electrónica al cliente facilitará la productividad?					
3	¿Considera usted que el servicio que brinda es de acuerdo a los procedimientos de la empresa ya sea importadores y/o exportadores?					
4	¿Considera usted que se debe comunicar a los colaboradores de manera óptima las metas de la empresa?					
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	TDA	DA	I	ED	TED
5	¿Considera usted que mediante las actividades que realiza obtiene un mejor desempeño laboral?					
6	¿Considera usted que sería correcto otorgar a un jefe de actividades en el área de atención al Cliente?					
7	¿Considera usted que los resultados que obtiene luego de su gestión están alineados con los objetivos de la empresa?					
8	¿Considera usted que llegan a los resultados de satisfacción con la atención que brindan al Cliente?					
	DIMENSIÓN 3: Organización	TDA	DA	I	ED	TED
9	¿Considera usted que la empresa debería implementar un sistema para la Gestión de los documentos electrónicos?					
10	¿Considera usted que el cliente valora el tiempo recibido por el personal que ha atendido en el área de atención al Cliente?					
11	¿Considera usted que los clientes tienen una expectativa elevada respecto al servicio que brindan?					

ANEXO N° 03: Ilustración de Firmas de Validez de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIRMA DIGITAL								
1	¿Conoce usted lo que se requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?	✓		✓		✓		
2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?	✓		✓		✓		
3	¿El manejo de una plataforma de firma digital es fácil?	✓		✓		✓		
4	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: AUTENTICACION								
5	¿La VUCE dispone de servicios electrónicos que requieren identificarse con certificados digitales?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que validar un documento de la VUCE es fácil?	✓		✓		✓		
7	¿Es seguro identificarse en medios electrónicos para realizar un trámite en la VUCE?	✓		✓		✓		
8	¿Es seguro realizar trámites electrónicos o a través de internet?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD DIGITAL								
9	¿Conoce usted los niveles de seguridad digital que se ofrece?	✓	No	✓	No	✓	No	
10	¿La información utilizada a través de la identidad digital es segura?	✓		✓		✓		
11	¿Está disponible la identidad digital en nuestro medio?	✓		✓		✓		
12	¿Tiene un acceso constante a la identidad digital?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Leonor Leon Espinoza DNI: 07725289

Especialidad del validador: Doctorado Administrador Económico

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

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

21 de Julio del 2019

 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	¿Considera usted que optimiza los recursos que utiliza para brindar una mejor productividad?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que brindar la herramienta de Certificación Electrónica al cliente facilitará la productividad?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el servicio que brinda es de acuerdo a los procedimientos de la empresa ya sea importadores y/o exportadores?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que se debe comunicar a los colaboradores de manera óptima las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA								
5	¿Considera usted que mediante las actividades que realiza obtiene un mejor desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que sería correcto otorgar a un jefe de actividades en el área de atención al Cliente?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que los resultados que obtiene luego de su gestión están alineados con los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que llegan a los resultados de satisfacción con la atención que brindan al Cliente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN								
9	¿Considera usted que la empresa debería implementar un sistema para la Gestión de los documentos electrónicos?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el cliente valora el tiempo recibido por el personal que ha atendido en el área de atención al Cliente?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que los clientes tienen una expectativa elevada respecto al servicio que brindan?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Leonor Leon Espinoza DNI: 07725289

Especialidad del validador: Doctorado Administrador Económico

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

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

21 de Julio del 2019

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIRMA DIGITAL								
1	¿Conoce usted lo que se requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?	✓		✓		✓		
2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?	✓		✓		✓		
3	¿El manejo de una plataforma de firma digital es fácil?	✓		✓		✓		
4	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: AUTENTICACION								
5	¿La VUCE dispone de servicios electrónicos que requieren identificarse con certificados digitales?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que validar un documento de la VUCE es fácil?	✓		✓		✓		
7	¿Es seguro identificarse en medios electrónicos para realizar un trámite en la VUCE?	✓		✓		✓		
8	¿Es seguro realizar trámites electrónicos o a través de internet?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD DIGITAL								
9	¿Conoce usted los niveles de seguridad digital que se ofrece?	✓		✓		✓		
10	¿La información utilizada a través de la identidad digital es segura?	✓		✓		✓		
11	¿Está disponible la identidad digital en nuestro medio?	✓		✓		✓		
12	¿Tiene un acceso constante a la identidad digital?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: OTAROLA CHAVEZ MARIBEL JULIANA DNI: 46103307

 Especialidad del validador: Lic. Administración
18 de 06 del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	¿Considera usted que optimiza los recursos que utiliza para brindar una mejor productividad?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que brindar la herramienta de Certificación Electrónica al cliente facilitará la productividad?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el servicio que brinda es de acuerdo a los procedimientos de la empresa ya sea importadores y/o exportadores?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que se debe comunicar a los colaboradores de manera óptima las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA								
5	¿Considera usted que mediante las actividades que realiza obtiene un mejor desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que sería correcto otorgar a un jefe de actividades en el área de atención al Cliente?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que los resultados que obtiene luego de su gestión están alineados con los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que llegan a los resultados de satisfacción con la atención que brindan al Cliente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ORGANIZACION								
9	¿Considera usted que la empresa debería implementar un sistema para la Gestión de los documentos electrónicos?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el cliente valora el tiempo recibido por el personal que ha atendido en el área de atención al Cliente?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que los clientes tienen una expectativa elevada respecto al servicio que brindan?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: OTAROLA CHAVEZ MARIBEL JULIANA DNI: 46103307

 Especialidad del validador: Lic. Administración
18 de 06 del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIRMA DIGITAL								
1	¿Conoce usted lo que se requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?	✓		✓		✓		
2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?	✓		✓		✓		
3	¿El manejo de una plataforma de firma digital es fácil?	✓		✓		✓		
4	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: AUTENTICACION								
5	¿La VUCE dispone de servicios electrónicos que requieren identificarse con certificados digitales?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que validar un documento de la VUCE es fácil?	✓		✓		✓		
7	¿Es seguro identificarse en medios electrónicos para realizar un trámite en la VUCE?	✓		✓		✓		
8	¿Es seguro realizar trámites electrónicos o a través de internet?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD DIGITAL								
9	¿Conoce usted los niveles de seguridad digital que se ofrece?	✓		✓		✓		
10	¿La información utilizada a través de la identidad digital es segura?	✓		✓		✓		
11	¿Está disponible la identidad digital en nuestro medio?	✓		✓		✓		
12	¿Tiene un acceso constante a la identidad digital?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Ignacio Huilades Sosa DNI: 25450634

 Especialidad del validador: Logística y Marketing

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

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

21 de Julio del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	¿Considera usted que optimiza los recursos que utiliza para brindar una mejor productividad?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que brindar la herramienta de Certificación Electrónica al cliente facilitará la productividad?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el servicio que brinda es de acuerdo a los procedimientos de la empresa ya sea importadores y/o exportadores?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que se debe comunicar a los colaboradores de manera óptima las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA								
5	¿Considera usted que mediante las actividades que realiza obtiene un mejor desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que sería correcto otorgar a un jefe de actividades en el área de atención al Cliente?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que los resultados que obtiene luego de su gestión están alineados con los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que llegan a los resultados de satisfacción con la atención que brindan al Cliente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN								
9	¿Considera usted que la empresa debería implementar un sistema para la Gestión de los documentos electrónicos?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el cliente valora el tiempo recibido por el personal que ha atendido en el área de atención al Cliente?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que los clientes tienen una expectativa elevada respecto al servicio que brindan?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Ignacio Huilades Sosa DNI: 25450634

 Especialidad del validador: Logística y Marketing

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

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

21 de Julio del 2019

Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 04: Ilustración de vista de datos SPSS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

3:11 1 Visible: 39 de 39 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	SV1	SV2	SD1	SD2	SD3	SD4	SD5	SD6	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	var	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	11	4	4	4	4	4	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	4	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	2	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	11	4	5	5	4	4	3	4	2	1	2	2	1	1	1		
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	11	4	4	4	4	4	3	5	5	1	1	1	1	1	1		
6	2	2	2	3	2	3	1	1	4	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	1	3	1	2	25	23	9	7	9	10	7	6	1	1	4	4	5	4	4	3		
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	12	22	4	4	4	9	6	7	5	5	1	1	1	3	3	4		
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	14	4	4	4	4	3	5	5	1	1	1	3	1	1			
9	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	26	24	11	7	8	10	7	7	1	1	5	4	5	4	4	4		
10	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	11	8	6	5	4	4	3	3	3	3	3	2	1	1			
11	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	13	8	6	6	4	6	3	3	3	3	3	3	1	3	1			
12	2	3	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	11	10	5	8	4	4	3	2	2	4	2	5	1	1	1			
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	11	4	4	4	4	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1		
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	11	4	4	4	4	4	3	5	5	1	1	1	1	1	1		
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	5	4	2	3	1	3	2	5	12	33	4	4	4	15	8	10	5	5	1	1	1	5	5	5			
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	20	4	4	4	7	7	6	5	5	1	1	1	3	4	3		
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	11	4	4	4	4	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1		
18	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	27	24	10	9	8	11	7	6	1	1	4	5	5	4	4	3			
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	2		
20	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	1	3	2	22	25	8	7	7	12	6	7	2	2	3	4	4	4	3	4			
21	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	11	12	7	9	4	4	3	1	1	5	4	5	1	1			
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	4	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	2		

Vista de datos Vista de variables

ANEXO N° 05: Ilustración de vista de variables SPSS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	I1	Numérico	1	0	¿Conoce usted...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
2	I2	Numérico	1	0	¿Es fácil mane...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
3	I3	Numérico	1	0	¿El manejo de...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
4	I4	Numérico	1	0	¿El proceso de...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
5	I5	Numérico	1	0	¿La VUCE disp...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
6	I6	Numérico	1	0	¿Cree usted qu...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
7	I7	Numérico	1	0	¿Es seguro ide...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
8	I8	Numérico	1	0	¿Es seguro rea...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
9	I9	Numérico	1	0	¿Conoce usted...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
10	I10	Numérico	1	0	¿La informació...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
11	I11	Numérico	1	0	¿Está disponibl...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
12	I12	Numérico	1	0	¿Tiene un acce...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
13	I13	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
14	I14	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
15	I15	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
16	I16	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
17	I17	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
18	I18	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
19	I19	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
20	I20	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
21	I21	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
22	I22	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
23	I23	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
24	SV1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
17	II17	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
18	II18	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
19	II19	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
20	II20	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
21	II21	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
22	II22	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
23	II23	Númérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguna	1	Centrado	Ordinal	Entrada
24	SV1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
25	SV2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
26	SD1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
27	SD2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
28	SD3	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
29	SD4	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
30	SD5	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
31	SD6	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
32	V1	Númérico	5	0	SV1 (agrupado)	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
33	V2	Númérico	5	0	SV2 (agrupado)	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
34	D1	Númérico	5	0	SD1 (agrupado)	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
35	D2	Númérico	5	0	SD2 (agrupado)	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
36	D3	Númérico	5	0	SD3 (agrupado)	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
37	D4	Númérico	5	0	SD4 (agrupado)	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
38	D5	Númérico	5	0	SD5 (agrupado)	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
39	D6	Númérico	5	0	SD6 (agrupado)	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
40											
41											

Vista de datos **Vista de variables**

ANEXO N° 06: Ilustración de Autorización de la Empresa



Señores:
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Escuela de Negocios

Yo María del Rosario Quelopana Carreño identificado con DNI N° 07615713, en calidad de Representante Legal de la Agencia de Aduanas AUSA ADUANAS S.A., autorizo a Diego Arnaldo Pedraza Mendez, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar la información confidencial de la empresa para el proyecto de investigación. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, escritos, expedientes, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuese observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcial ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda la información y el resultado del proyecto será de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrán a llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la información de los estudiantes de la Escuela de Negocios.

En caso de alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la Agencia de Aduanas AUSA ADUANAS S.A., así como a las sanciones de carácter penal o legal que se hiciere acreedor.

Atentamente


María del Rosario Quelopana Carreño
Jefe de Gestión de Clientes

