



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Certificación Operador Económico Autorizado OEA y la calidad del
servicio en la empresa Atca operadores aduaneros S.A.C., Tumbes
2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Moran Rosales, Jessenia Carolay (ORCID: 0000-0002-4232-317X)

Tomaylla Julon, Katherine Dalia (ORCID: 0000-0001-6125-5216)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes Del Águila, (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por darme el privilegio y los medios necesarios de continuar en mi formación profesional, siendo un apoyo incondicional. Mi Esposo, por su apoyo constante y firmeza en tener la confianza en mí. Mi Hijita, por ser el tesoro de mi vida e inspiración. Mis Padres por su esfuerzo de colocar los primeros cimientos de formación. Mis Hermanos por su aliento y templanza.

Carolay

Dedico este trabajo a Dios por llenarme de conocimiento, sabiduría y brindarme bendiciones día a día. A mis padres por su gran apoyo y motivación, ya que sin ellos no lo hubiera podido lograr. A nuestro asesor Mg. Jardiel por su constante apoyo y los conocimientos brindados.

Katherine

AGRADECIMIENTO

MBA. Jardiel Paredes Del Águila, del proyecto de Tesis quien apporto con su experiencia y fue una guía excelente de la Escuela Profesional de Administración.

Carolay

La Universidad me dió la bienvenida al mundo; durante mi camino, he recibido grandes oportunidades en mi carrera universitaria. Por ello, agradezco a mi alma mater y a mis maestros por su dedicación y esmero. A mis compañeros porque fuimos un equipo en esa etapa universitaria llena de retos.

Katherine

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo de diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI.CONCLUSIONES.....	28
VII.RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento Certificación OEA y Calidad de servicio...	17
Tabla 2: V1 Certificación OEA y V2 Calidad de servicio	19
Tabla 3: D1 Seguridad OEA y V2 Calidad de servicio	20
Tabla 4: D2 Facilitación OEA y V2 Calidad de servicio	21
Tabla 5: D3 Cadena de suministro OEA y V2 Calidad de servicio	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Fórmula de Coeficiente de alfa de Cronbach.....	17
---	----

RESUMEN

La presente investigación está enfocada en la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC en Tumbes. La empresa tiene la necesidad de certificarse como OEA con el fin de lograr un valor agregado a la empresa, garantizando seguridad en los procesos, simplificación aduanera y seguridad en la cadena logística, brindando una mejor calidad de servicio a sus clientes. A raíz de ello, tenemos como objetivo general analizar el nivel de relación de la Certificación OEA y la Calidad de servicio de la empresa Acta Operadores Aduaneros SAC. La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de 20 colaboradores de todas las áreas. Se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta; se aplicó como instrumento, un cuestionario de 25 preguntas, validado y confiable; Los resultados nos dieron a conocer que existe una correlación positiva alta ($Rho = 0.810$), y una significancia de ($0,000 < 0.05$). Por lo tanto, se concluyó que existe un nivel muy necesario y eficiente del 70% entre las variables; indicándonos que es muy necesario la certificación de la empresa para que la calidad del servicio se distinga en eficiencia y competitividad en el mercado.

Palabras clave: Certificación OEA, calidad de servicio, eficiencia, competitividad.

ABSTRACT

This research is focused on the company Atca Customs Operators SAC in Tumbes. The company needs to be certified as an AEO in order to achieve added value to the company, guaranteeing process security, customs simplification and security in the logistics chain, providing a better quality of service to its customers. As a result of this, our general objective is to analyze the level of relationship between the AEO Certification and the Service Quality of the company Acta Operadores Aduaneros SAC. The methodology used has a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental cross-sectional design and a descriptive correlational level. The sample consisted of 20 collaborators from all areas. The survey was used as a data collection technique; a questionnaire of 25 questions, validated and reliable, was applied as an instrument; The results let us know that there is a high positive correlation ($Rho = 0.810$), and a significance of ($0.000 < 0.05$). Therefore, it was concluded that there is a very necessary and efficient level of 70% between the variables; indicating that the certification of the company is very necessary so that the quality of the service is distinguished in efficiency and competitiveness in the market.

Keywords: AEO Certification, quality of service, efficiency, competitiveness

I. INTRODUCCIÓN

El operador económico autorizado (OEA) se originó en el ámbito normativo de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el objetivo del programa OEA es facilitar el comercio global y resguardar la cadena logística internacional. El primer país en implementar un programa OEA fue Estados Unidos después de los ataques terroristas del 11 de septiembre en las torres gemelas en el año 2001, con el objetivo de incorporar los sistemas aduaneros para mejorar la seguridad fronteriza en la lucha contra el terrorismo internacional. Por tanto, este modelo, se convirtió en un punto de referencia para muchos programas que se fueron implementando en el mundo a lo largo de los años.

Hoy en día, más de 50 países alrededor del mundo cuentan con programas OEA, entre ellos se encuentran países latinoamericanos como: Perú, Guatemala, Bolivia, México, entre otros.

La Certificación Operadores Económicos Autorizados (OEA) inició en la normativa peruana con la incorporación del programa de Operador Económico Autorizado (OEA) a Ley General de Aduanas, mediante la aprobación del Decreto Legislativo 1053^o el 27 de junio de 2008. Luego el 10 de marzo de 2013 se publicó el trámite General “Certificación del Operador Económico Autorizado” - INPCFA-PG.13, mediante Resolución de la Superintendencia General de Aduanas N° 0061-201. A partir de esa fecha, la Dirección General de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) ha emitido 244 certificaciones a organizaciones vinculadas al comercio internacional, convirtiéndolos en operadores seguros y confiables en procesos de comercio exterior con el propósito de facilitar y proteger las cadenas de suministro del comercio internacional.

La Certificación OEA puede ser requerida por empresas exportadoras, empresas importadoras, agencias aduaneras, depósitos aduaneros autorizados y empresas internacionales de Courier. Dicha certificación no es obligatoria, depende de la decisión propia de empresa de querer gozar con múltiples beneficios otorgados por una entidad del estado.

De tal manera, varias empresas han decidido implementar como valor agregado; la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA) es fundamental e indispensable para obtener como aliado estratégico a ciertas organizaciones mundiales encargadas de asegurar el flujo del comercio exterior, brindando estándares de seguridad y calidad de servicio en el comercio internacional. donde saldrían beneficiados todos los participantes de la misma. (Rios Chappel, pág. 11)

Según el reglamento del procedimiento general para obtener dicha certificación, una organización para que sea aceptada como OEA, debe cumplir con sus responsabilidades tributarias y aduaneras, en el tiempo establecido. Sus representantes aduaneros no deben poseer investigaciones ni procesos judiciales ante el Ministerio Público. Además, deben tener una conducta apropiada en cumplir la normativa vigente, deben tener un sistema de registros logísticos y contables, que acredite la formación de sus estados financieros confiables, la trazabilidad de las actividades y implementación de controles aduaneros. También, tienen como deber, demostrar su solvencia económica y asegurar un monto mínimo de patrimonial, no menor al 3% del valor FOB de sus actividades de comercio exterior declaradas a la SUNAT. Por último, deben mantener un nivel adecuado de seguridad. (COMEX Perú, 2017)

La Agencia aduanera ATCA Operadores Aduaneros S.A.C., es una organización con más de dos décadas de experiencia en aduanas y comercio exterior, enfocada en brindar un servicio completo, que incluye, además de los servicios de agencia de aduana, otros como servicios como fletes en el Perú, flete internacional, depósitos de mercancías, alquiler de contenedores, asesoría y consultoría.

Bajo esta perspectiva, la agencia aduanera ATCA Operadores Aduaneros S.A.C. necesita estar certificado como Operador Económico Autorizado; por tal motivo; se trabaja en cumplir con todos requisitos establecidos en el Anexo 6 de la Resolución de Intendencia Nacional N° 01-2018-SUNAT/310000, con el fin de lograr un valor agregado a la empresa para otorgar a sus clientes una mejor calidad de servicio, ya que cuenta con diversos beneficios direccionados al control y simplificación de procesos aduaneros, como reducción de tiempo y costos en

todo el proceso aduanero, además de garantizar confianza a sus clientes, proveedores y demás socios de negocios, brindándoles una mayor seguridad, calidad y gestión en los procesos, demostrando el incremento de su eficiencia y efectividad como agencia de aduanas.

Para resolver el problema encontrado en nuestra presente investigación, es necesario preguntarse:

¿Cómo se relaciona la certificación OEA con la calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC?

De acuerdo con Palacio et al. (2020), “para facilitar el acceso a los mercados extranjeros y contribuir a la productividad de la cadena logística, la OMA decidió implementar el programa Operador Económico Autorizado (OEA), el programa se destaca porque minimiza los costos y tiempos relacionados con los movimientos y almacenamientos de productos, empezando desde la obtención de materiales hasta la entrega a los clientes finales, permitiéndoles cumplir con las perspectivas del cliente”.

Por ello, nuestra investigación tuvo por justificación teórica permitir analizar la relación entre la certificación OEA y la calidad del servicio en la ATCA Operadores Aduaneros SAC, cuyos resultados demostrarán la importancia y relevancia de nuestra investigación para beneficio no solo de la empresa, sino también, de sus clientes y sus socios estratégicos. Dicha investigación, podría ser incluida a los estudios de las ciencias empresariales y administración aduanera.

Esta investigación tuvo por justificación práctica contribuir con información relevante, en el sentido que permite conocer el vínculo que existe entre la certificación OEA y la calidad del servicio, sus resultados servirán de conocimiento para incentivar a la empresa ATCA Operadores Aduaneros SAC a conseguir la certificación mencionada para mejorar la calidad de sus servicios garantizando seguridad en los procesos, simplificación aduanera y seguridad en la cadena logística, superando las expectativas de sus clientes.

El objetivo general de esta investigación es analizar el alcance de la relación entre la Certificación OEA y la calidad del servicio de la empresa ATCA Operadores Aduaneros SAC.

De acuerdo al objetivo general, y a las dimensiones de las variables, se identificó los objetivos específicos del presente estudio:

Conocer el alcance de la relación entre la seguridad que otorga la certificación OEA y la calidad del servicio de la empresa ATCA Operadores Aduaneros SAC

Conocer el nivel de la relación entre la Facilitación y la Calidad del Servicio de la empresa ATCA Operadores Aduaneros SAC.

Conocer la relación entre la cadena de suministros y la calidad del servicio de la empresa ATCA Operadores Aduaneros SAC.

Nuestra presente investigación generó las siguientes hipótesis:

Ho: La certificación OEA esta significativamente relaciona con la calidad de servicio de la empresa ATCA Operadores Aduaneros SAC.

H1: La certificación OEA no tiene relación significativa con la calidad de servicio de la empresa ATCA Operadores Aduaneros SAC.

II. MARCO TEÓRICO

Se han identificado varios antecedentes a nivel internacional, nacional y local. Eligiéndose los más coherentes, presentamos las investigaciones que van más acorde a nuestro trabajo de investigación:

A nivel internacional; Valarezo (2018), en el artículo titulado “Implementación de un Programa Operador Económico Autorizado (POEA) para fortalecer la Cadena Logística de la Compañía JASAFRUT S.A en Guayaquil – Ecuador, año 2018”. La finalidad del autor fue obtener el título de Magister en Comercio Exterior con mención en Gestión Tributaria Aduanera en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG. Con el objetivo principal de colaborar en la mejora de la cadena de suministro de logística de la compañía JASAFRUT S.A. a través del programa OEA. Se utilizó una metodología de tipo correlacional, con diseño cuasi experimental, y un enfoque metodológico mixto (cuantitativo y cualitativo). Se realizó una entrevista al gerente de la compañía y a sus socios comerciales; aplicándoles la técnica de observación de los procesos de operaciones la cadena logística y transportes dentro de la empresa. Se obtuvieron como resultados, el bajo control que existe dentro de las operaciones de la organización, además se dio a conocer que los empleados desconocen el tema y la falta de interés de los socios comerciales en crear e implementar mecanismos de control. En las conclusiones de la investigación se determina la importancia de la certificación OEA, para lograr la seguridad de la cadena logística, además de referirse directamente a lo relevante que sería desarrollar un manual de procedimientos y funciones de los socios comerciales y de cada empleado con la finalidad de ampliar sus conocimientos y de esta manera mantener un orden y medir el nivel de productividad de los mismos.

Farfán & Hernández (2018), en su trabajo de investigación titulado “Certificación Operador Económico Autorizado como estrategia de competitividad para la Agencia de Aduanas Hubemar” en Bogotá – Colombia, año 2018, para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales en la Universitaria Agustiniiana, Bogotá – Colombia. Cuyo objetivo principal fue presentar el sistema que debe implementar la Agencia de Aduanas Hubemar para lograr certificarse

como Operador Económico Aduanero. La metodología utilizada tiene un enfoque cualitativo - descriptivo donde se llevó a cabo, dentro de la organización un estudio para establecer sus características externas e internas, reconocer sus procesos de calidad y su dinámica comercial en el mercado. También como parte de la investigación se efectuó una comparación con las diferentes empresas que se dedican al mismo rubro, detectando sus ventajas competitivas, su valor agregado y su segmentación de mercado. Se obtuvo como conclusión, la importancia de obtener la Certificación OEA, con el fin de aumentar su competitividad que será reflejada en la reducción de tiempo de sus procesos aduaneros, con el respaldo de las organizaciones certificadas, así como con el crecimiento de confianza por parte de los clientes con el fin de brindar un servicio de calidad.

Paavo & Trompeter (2016), en su tesis de maestría “Examination of the advantageousness of the AEO certification to NORMA Sweden AB” en la Linnaeus University. Tuvo como objetivo general, evaluar la ventaja de la certificación AEO-C y AEO-S. Su metodología fue de enfoque deductivo, aplicó la recolección de datos y sus instrumentos fueron las entrevistas a expertos y el método de observación, fue de tipo cuantitativa y cualitativa. Se concluyó, si es beneficioso que la empresa logre la certificación OEA, ya que será una estrategia para mejorar sus procesos y su desarrollo a futuro.

A nivel nacional; Garay (2020), en su trabajo de investigación titulado “Impacto de la Certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) en el servicio de Agencias Ransa S.A. – Callao, en el año 2020” para titularse como Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán en Lima, Perú. Planteando como objetivo principal, analizar la relación entre la Certificación OEA y el servicio que brinda la Agencia Ransa S.A Callao a sus clientes. La metodología empleada fue cuantitativa con diseño no experimental transversal y género aplicado. Se aplicó la técnica del cuestionario, con una encuesta de 13 preguntas a 30 clientes de Agencias Ransa S.A. (Sede Callao), que fueron respondidas mediante la escala de Likert. Los resultados obtenidos señalaron la conexión que existe entre las variables; en las encuestas realizadas a los clientes, se mostró que el 93,33% es una categoría alta y el 6,67% se colocan en una

categoría media. Según el estudio estadístico, se obtuvo que el coeficiente correlacional es de 0,759, el cual representa una correlación positiva alta. Se concluyó que sí existe relación entre la Certificación OEA y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Urquiza (2020), en su tesis titulada “Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado para mejorar la calidad de servicio de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.en el año 2020, para titularse como Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo principal de la investigación fue, determinar como la Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado, impulsa la calidad de los servicios brindados por la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L. La metodología fue de tipo aplicada, con un diseño descriptivo de enfoque cuantitativo. La población fueron todos los servicios que brinda la empresa Diebold Nixdorf. Utilizaron el diagrama de Pareto para analizar la muestra. Se llegó a la conclusión de que la hipótesis es verdadera, por lo tanto, si la empresa aplicaba la Certificación OEA impulsaría en el cumplimiento de metas especialmente en el área de Finanzas.

A nivel local, Rios (2018), en su trabajo de investigación titulado “Certificación OEA y la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A., Callao – 2018” con el fin de titularse como Licenciado en Negocios Internacionales en la Universidad César Vallejo, Lima – Perú. El objetivo principal del trabajo de investigación fue, determinar la relación que existe entre la Certificación OEA y la Calidad del servicio en la Agencia Aduanera Transoceanic S.A., Callao – 2018. Desarrolló un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental tipo transversal. La encuesta se realizó a 36 empleados del área operativa de la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., cuyo cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas que fueron respondidas en la escala de tipo Likert. Como resultados obtenidos en la prueba de Spearman, se determinó que sí existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables mencionadas antes, con un coeficiente de $Rho = 0,954$. Se concluyó, que la agencia de aduanas Transoceanic S.A. al obtener la certificación OEA mejoraría la calidad de sus servicios brindados, ya que contaría con el apoyo de las entidades aduaneras para facilitar sus procesos logísticos.

A continuación, las teorías de la variable 1: Certificación OEA.

De acuerdo con la SUNAT, 2017, el programa Operador Económico Autorizado (OEA) se origina por la necesidad de optar esquemas para que garanticen la seguridad de las operaciones y procesos dentro de las empresas vinculadas al comercio internacional; por lo tanto, las empresas que obtienen la Certificación OEA gozan de beneficios preferenciales en control y simplificación de sus trámites, facilitando el crecimiento de las empresas y sobre todo el bienestar de los clientes.

Según Chang-Bong et. al (2016), indicó que el programa OEA se introdujo para fortalecer la seguridad logística y promover la facilitación del comercio. Por ende, las entidades que cuenten con Certificación OEA obtienen múltiples beneficios que simplifican los procedimientos de despacho de aduanas, como, por ejemplo: eliminación de barreras de seguridad, trámites más cortos, reducción de costos de almacenamiento, entre otros beneficios; brindando la satisfacción de todos los involucrados en el proceso del comercio mundial.

Hernández y Portals (2014) indicó: La certificación OEA se origina como reacción a la relación que existe entre seguridad y facilitación de los procesos del comercio exterior, brindando la confiabilidad en la cadena de suministros. (p. 17)

La Certificación OEA otorga diversos beneficios que encontraremos en el anexo 1 del procedimiento general de esta certificación DESPA.PG-29 (versión 2), en el caso de nuestra investigación, nos enfocamos en los beneficios que se otorgaran a un Agente de Aduanas, presentados a continuación:

- Atención preferencial durante contingencias o eventualidades de cierre de frontera, puertos y/o aeropuertos.
- Asignación de un sectorista de la División de Operador Económico Autorizado (DOEA), para orientar y dar asistencia especializada en los procesos vinculados al programa OEA.
- Invitación para participar en sesiones de capacitación.
- Atención preferencial de consultas técnicas en materia aduanera.

- Ampliación de la autorización para desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin necesidad de contar con un local en esta.
- La garantía para operar será renovada por el monto de UU\$ 150,000.00 dólares de los Estados Unidos

Dimensión: Seguridad, “Se determina como las prácticas y actividades sistemáticas coordinadas que previenen riesgos y amenazas en la organización”. (Pupo et al, 2020, pag. 3)

Ramirez (2013), expresa: Actualmente la seguridad no solo protege la integridad física del operario, ahora busca un buen ambiente laboral, promueve un buen clima organizacional y exhibe una imagen renovada de la empresa. (pg. 11).

Indicador: Clima Organizacional, “es la percepción de los procedimientos y políticas, formales e informales, de la empresa”. (Chiang y Nuñez, 2010, pg. 31)

Indicador: Ambiente de trabajo, “es el conjunto de condiciones físicas, climáticas u otras que afecten el desarrollo del empleado. Por lo tanto, cuidar el ambiente laboral mejora la calidad de vida del empleado y se refleja en el óptimo desarrollo de sus funciones”. (Grott, 2013, p.81).

Indicador: Imagen, “Es la percepción del público sobre la empresa, analizan su gestión, servicio o bien y estructura de trabajo”. (Capriotti, 2013, p.16).

Dimensión: Facilitación, “es un beneficio económico que reduce los costos vinculados al comercio exterior y la reducción de tiempos. La eliminación de obstáculos administrativos influye para una buena gestión de procesos y emplear los recursos de manera eficaz para lograr objetivos”. (Shepherd, 2016, pág. 5).

Indicador: Recursos, “son los empleados, bienes tangibles e intangibles con los que dirigen el rumbo de un proyecto”. (Angulo,2013, p. 121).

Indicador: Gestión de procesos, “Buscan lograr un nivel de satisfacción superior a las expectativas del cliente. Su buen manejo se manifiesta en el crecimiento de producción y reducción de tiempo y costo”. (Bravo, 2013, p.23,24).

Dimensión: Cadena de Suministros: “La seguridad en la cadena de suministros, beneficio vital de la certificación OEA, protege el movimiento de servicios, productos, finanzas e información del cliente”. (Mentzer et al, 2010, p.4).

Indicador: Productos, “es un bien con características como color, empaque, calidad y marca que brinda un valor agregado. (Rodriguez,2012, p.50).

Indicador: Organizaciones, “es un aglomerado de acciones coordinadas por los trabajadores de una entidad con el fin de utilizar eficientemente los recursos disponibles y lograr los objetivos”. (Maise, 2011, p.180).

A continuación, las teorías de la variable 2: Calidad de Servicio.

“Según Rogel & Cejas, (2018), Calidad de Servicio, es un factor de gestión que tiene influencia decisiva desde la elección del cliente hasta la inversión que estaría dispuesto a hacer por gozar de los beneficios que la empresa le pueda brindar si supera sus expectativas”. (pág. 78).

De acuerdo con Huentelicán (2017), “la calidad de servicio se plantea como un concepto multidimensional, que depende de las percepciones y expectativas de los clientes. Donde para lograr la calidad del servicio, las percepciones del cliente deben ser mayor a sus expectativas”.

“La calidad de servicio, no debe ser referida solo a la atención final del cliente que termina por avalar sus percepciones y expectativas, también se debe tener en cuenta la calidad en los procesos y en la cadena de suministros, que se reflejaran en la satisfacción del cliente”. (Diaz, 2018, pág. 21)

Modelos de medición de calidad de servicio.

La escuela nórdica, “Modelo de Gronroos (1988, 1994), proyecta que la calidad que perciben los clientes representa a la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas dos tienen relación con la imagen de la organización”.

La escuela americana, “Modelo SERVQUAL (1985 – 1988), es el método más utilizado por los académicos hasta la fecha; fue expuesto por los autores

Parasuraman, Zeithaml y Berry. Este instrumento permite cuantificar la calidad del servicio a través de la evaluación separada de las percepciones y expectativas del cliente. Por lo cual, presentan cinco indicadores (Zuzunaga Melgar, 2017): Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Empatía”. (Bustamante et al., 2019).

Dimensión: Expectativas, “representa todo lo que desea obtener el cliente al adquirir un bien o un servicio. Se respalda en todo lo que ofrece la empresa sobre su producto o servicio, también en la experiencia propia del usuario o los criterios de familiares o amistades”. (Zuzunaga, 2019, p. 5).

Indicador: Clientes, “es la persona o entidad que solicita el bien o servicio”. (Barquero & Huertas, 2007, p.1)

Indicador Necesidades, “puntualiza la carencia localizada en un momento determinado, pueden ser físicas o sociales”. (Kotler y Armstrong, 2013, p. 6).

Indicador: Deseo, “se define como la ambición de obtener algo a cambio de la capacidad monetaria”. (Kotler y Armstrong, 2013, p. 6).

Dimensión: Percepción, “son consideradas esenciales sensaciones que percibe el sujeto al recibir un producto o servicio, antes durante y después de la venta. A través de ello el sujeto organiza e interpreta sus impresiones y proyecta una variedad de calificativos al objeto o servicio recibido, utilizando como justificación su experiencia previa”. (Zuzunaga, 2019, pág. 4).

Indicador: Ventas, “es la transferencia de algún bien, dando a cambio un precio estipulado”. (Romero, 1997, p.35).

Indicador: Servicios, “Se definen en un conjunto de tareas realizadas para brindar un valor agregado en la venta de servicios, logrando la satisfacción de los clientes”. (Etzel et al., 2014, p. 301).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Como metodología utilizaremos el enfoque CUANTITATIVO, nos centraremos en un conjunto de hipótesis comprobables que nos permitirán brindar conclusiones y recomendaciones que puedan implementarse dentro de la empresa en estudio.

Según Babativa (2017), indicó que la investigación cuantitativa empieza siendo parte de las ciencias naturales, se determina que es objetiva y deductiva. Su objeto de análisis facilita realizar proyecciones según la observación de las variables y los resultados de las estadísticas establecidas dentro de la muestra determinada. A raíz de ello, la magnitud de la investigación tiene como finalidad decretar las relaciones de causa-efecto que se presentan ante la sociedad.

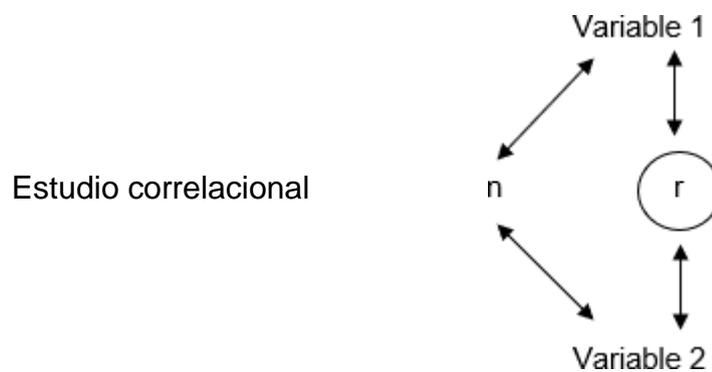
Con respecto al tipo de investigación, estamos en la búsqueda de querer resolver un problema específico dentro de la Agencia aduanera ATCA Operadores Aduaneros SAC para satisfacer sus necesidades, se deberá utilizar el tipo de INVESTIGACIÓN APLICADA. De acuerdo con Rogriguez (2020), indicó que para emplear la investigación aplicada, el investigador plantea una problemática específica donde pretende encontrar las posibles soluciones. Es importante resaltar, que el realce de la investigación está en llevar a la práctica las teorías en general para poder aplicarlas y ampliar los conocimientos gracias a las predicciones que se hayan obtenido de las prácticas realizadas.

Como diseño utilizaremos, NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL. Según Arias & Covinos (2021), afirmó que se utiliza este diseño de investigación cuando no se manipulan las variables de estudio; se efectúa en un espacio y tiempo delimitado y no se someten a ninguna índole

experimental ni se altera la situación, por lo tanto, se muestra en su contexto natural.

Partiendo de lo que nos indica (Hernandez, et al. 2014), el estudio es de nivel CORRELACIONAL porque su fin es conocer la posible relación entre las dos variables de investigación, Certificación OEA y calidad de servicio.

En cuanto a nuestras variables de estudio, se presenta la siguiente figura.



Donde.

n = es la muestra

r = relación entre las variables de estudio

Variable 1 = Certificación Operador económico autorizado.

Variable 2 = Calidad de Servicio.

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Certificación OEA

Variable 2: Calidad de Servicio

En cuanto a la operacionalización de las variables, se presentan las siguientes definiciones.

Variable 1: Certificación Operador económico autorizado

Definición conceptual:

Según Chang-Bong, Hong-Uk, & Seung-Ha (2016) indican que el programa OEA se introdujo para fortalecer la seguridad logística y promover la facilitación del comercio. Por ende, las entidades que cuenten con Certificación OEA obtienen múltiples que simplifican los procedimientos de despacho de aduanas, como, por ejemplo: eliminación de barreras de seguridad, trámites más cortos, reducción de costos de almacenamiento, entre otros beneficios; brindado la satisfacción de todos los involucrados en el proceso del comercio mundial.

Según Huentelicán (2017), la calidad de servicio se define como un concepto multidimensional, básicamente depende de las percepciones experimentadas y las expectativas anheladas de los clientes. Por lo tanto, se dice que para lograr la calidad de servicio, las percepciones de los clientes deben ser superiores a sus expectativas.

Definición operacional: La certificación OEA es una variable cualitativa, el cual se elaboró mediante un instrumento con enfoque cuantitativo de escala ordinal politómica, de Likert a sus tres dimensiones e indicadores.

La Calidad de servicio es una variable cualitativa, el cual se elaboró mediante un instrumento con enfoque cuantitativo de escala ordinal politómica, de Likert a sus dos dimensiones e indicadores.

Los indicadores: en la variable 1, Certificación OEA, dentro de la dimensión seguridad son: clima organizacional, ambiente de trabajo e Imagen.

Indicadores en la dimensión, facilitación, son: recursos y gestión de procesos.

Indicadores en la dimensión, cadena de suministros, son: productos y organizaciones.

Los indicadores en la variable 2, Calidad de servicio, en la dimensión, expectativas, son: clientes, necesidades y deseo.

Indicadores en la dimensión percepción, son: ventas y servicio.

Escala de medición:

En nuestro estudio estaremos utilizando la escala ordinal porque la variable se ordena en categorías del 1 al 5). Para utilizar este tipo de escala se establecen categorías que se expresan en orden y mayormente se hace uso de la escala tipo Likert. (Arias Gonzáles, 2021, pág. 52)

Las categorías creadas en nuestro instrumento son las siguientes: Muy importante (5), Importante (4), Algo importante (3), Poco importante (2) y No es importante (1)

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de la cantidad a evaluar y está conformada por individuos que pueden ser cuantificados y poseen ciertas características necesarias para nuestro estudio. Basándonos en la teoría que indica: "Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (Ventura León, 2017, pág. 648)

Por lo tanto, la población y la muestra de nuestra investigación está compuesta por todos los trabajadores de las áreas administrativos de la agencia aduanera ATCA Operadores SAC, en total son 20 trabajadores.

Por lo tanto, se describe lo siguiente:

Unidad de Análisis: se encuestará a todos los colaboradores de la AGENCIA DE ADUANA ATCA OPERADORES ADUANEROS SAC.

Criterio de Inclusión: se realizó la encuesta a todos los trabajadores de las áreas en general de la AGENCIA DE ADUANA ATCA OPERADORES ADUANEROS SAC.

Criterios de Exclusión: No se excluye a ningún trabajador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Utilizamos como técnica de recolección de datos, la encuesta. Para Arias (2020), la encuesta es una técnica utilizada en el ambiente de las ciencias sociales, como es la Administración. Se ejecuta mediante el instrumento conocido como el cuestionario que está dirigido a personas para conocer sus opiniones, pensamientos y comportamientos en el entorno de una hipótesis, donde se maneja en un orden lógico y sus respuestas se encuentran en un estilo escalonado.

La encuesta utilizada en nuestra investigación estará conformada por 25 preguntas, 15 preguntas enfocadas a la variable 1: Certificación Operador económico autorizado y 10 preguntas enfocadas a la variable 2: Calidad de servicio, el cuestionario será orientado a nuestros trabajadores de la agencia aduanera ATCA Operadores Aduaneros SAC, la misma que será validado a través de juicios de experto.

Nuestro instrumento es el cuestionario. Arias (2020), afirma que este instrumento permite idear una serie de preguntas para recolectar información de una muestra conformada por personas. Menciona que no hay respuesta buena o mala, todas las respuestas nos dirigen a acreditar la hipótesis planteada anteriormente por el investigador y luego se constata estadísticamente.

Validez de instrumentos

Según Guirao Goris et al. (2016), expresa: La validez del instrumento mide la correlación de las variables estudiando los fundamentos teóricos en conjunto a las interrogantes planteadas en el instrumento.

Confiabilidad de instrumentos

Se realizó la confiabilidad del instrumento utilizando el método de Alfa de Cronbach. "Dicho instrumento sirve para estimar la fiabilidad de un

instrumento, hay que tener en cuenta su correcta interpretación y utilización". (Rodríguez & Reguant Álvarez, 2020, pág. 6 - 7).

Tabla 1.

Confiabilidad del instrumento Certificación OEA y Calidad de Servicio.

Variable	Estadística fiable	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1: Certificación OEA	,872	15
V2: Calidad de Servicio	,783	10

Nota: Resultados recogidos del Spss. 26.

3.5. Procedimientos:

Estos datos se obtuvieron por medio de la aplicación de la encuesta, primero se solicitó la autorización mediante una carta al área de RRHH de la Agencia Aduanera ATCA Operadores Aduaneros SAC, de esta manera conseguimos el permiso para realizar la encuesta a todos los trabajadores que conforman nuestra muestra.

La encuesta fue validada por 3 magister especialistas en el tema, eso nos permitió evaluar que dicho instrumento obedezca los estándares de fiabilidad y validez que el mundo académico solicita para realizar la investigación aplicada. Se empleó la escala de Likert para dar respuestas cerradas.

Todos los datos obtenidos en las encuestas, se ingresarán a un archivo Excel de base de datos para su procesamiento y evaluación.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, los estudios estadísticos se analizaron con el sistema SPSS, mediante el método del coeficiente de alfa de Cronbach.

Rodríguez y Reguant (2020) en su artículo de investigación, indican que la fórmula más utilizada para calcular el coeficiente alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k(1 - \sum s_i^2 / s_t^2)}{k - 1}$$

Figura 1: Fórmula de Coeficiente de alfa de Cronbach

Donde

k = número de ítems del instrumento

si^2 = la varianza de las puntuaciones en el ítem

st^2 = La varianza de las puntuaciones total del cuestionario

A través de los años, han surgido varios sistemas estadísticos que simplifican el trabajo de calcular el coeficiente de alfa de Cronbach, en nuestra investigación utilizamos el sistema *El Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Version 23)* para calcular la fiabilidad de nuestra escala tipo Likert. Con el fin de conocer la aprobación o rebote de la hipótesis planteada al inicio de la investigación, de acuerdo a los resultados ello se plantean las conclusiones.

3.7. Aspectos Éticos

Para garantizar nuestro trabajo de investigación pusimos en práctica diferentes aspectos éticos:

Beneficencia: esta premisa ha estado presente desde que se publicó el procedimiento de la certificación OEA. Tiene un carácter importante, puesto que en su desempeño busca hacer el mejor bien posible; ya que se benefician muchas empresas de comercio Exterior y esto es fundamental por prestigio del colaborador de una empresa certificada.

No Maleficiencia: ningún colaborador estuvo obligado a responder la encuesta referida a la certificación OEA y la calidad de servicio en el rubro de comercio exterior.

Justicia: todos los colaboradores involucrados en la encuesta se trataron con respeto y consideración. Respondieron de manera equitativa.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general

Analizar el nivel de relación de la Certificación OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

Tabla 2

V1 Certificación OEA y V2 Calidad de servicio

		Calidad de Servicio			Correlación	
		Eficiente	Muy Eficiente	Total		
Certificación OEA	Necesario	Recuento	2	2	4	Rho Spearman ,810** Sig. (bilateral) ,000
		% del total	10.0%	10.0%	20.0%	
	Muy Necesario	Recuento	2	14	16	
		% del total	10.0%	70.0%	80.0%	
Total		Recuento	4	16	20	
		% del total	20.0%	80.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario de Certificación OEA y V2 Calidad de servicio.

Interpretación

En la tabla 2, se observa que el 70.0% (14) de operarios de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, manifestaron que la Certificación OEA es Muy necesario para la empresa, el cual repercutirá para que la calidad de servicio sea muy eficiente, mientras que el 10% (2) de los operarios de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, manifestaron que la Certificación OEA es Necesario para una Eficiente calidad de servicio. Esta información me indica que la empresa necesita Certificarse para que su calidad de servicio crezca en eficiencia y competitividad en el mercado. Por otro lado, en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva alta entre la Certificación OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC. Se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.810$. Asimismo, la significancia ($0,000 < 0.05$), por lo tanto, se deduce que

se acepta la hipótesis alterna. Por ende: La Certificación OEA se relaciona positivamente con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SA.C., Tumbes 2021.

Objetivo Específico 1

Conocer el nivel de relación de la seguridad que brinda la certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

Tabla 3

D1 Seguridad OEA y V2 Calidad de servicio

		Calidad de Servicio			Correlación	
		Efficiente	Muy Efficiente	Total		
Seguridad OEA	Necesaria	Recuento	4	16	20	Rho Spearman ,790** Sig. (bilateral) ,000
		% del total	20.0%	80.0%	100.0%	
Total		Recuento	4	16	20	
		% del total	20.0%	80.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario de Certificación OEA y V2 Calidad de servicio.

Interpretación:

En la tabla 3, se contempla que el 80.0% (16) de operarios de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, manifestaron que la Seguridad OEA es Muy necesario para la empresa, el cual repercutirá para que la calidad de servicio sea muy eficiente, mientras que el 20% (4) de los operarios de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, manifestaron que la Seguridad OEA es Necesario para una Eficiente calidad de servicio. Esta información me indica que la empresa necesita Certificarse en Seguridad OEA para que su calidad de servicio crezca en eficiencia y seguridad. Por otro lado, en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva alta entre la Seguridad OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC. A raíz de las estadísticas se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.790$. Asimismo, la significancia ($0,000 < 0.05$),

eso me indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende: La seguridad que brinda la certificación OEA se relaciona positivamente con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

Objetivo Específico 2

Conocer el nivel de relación entre la Facilitación que brinda la certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

Tabla 4

D2 Facilitación OEA y V2 Calidad de servicio

		Calidad de Servicio			Correlación
		Eficiente	Muy Eficiente	Total	
Facilitación OEA	Necesaria	4	16	20	Rho Spearman ,728** Sig. (bilateral) ,000
	Recuento	4	16	20	
	% del total	20.0%	80.0%	100.0%	
Total	Recuento	4	16	20	
	% del total	20.0%	80.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario de Certificación OEA y V2 Calidad de servicio.

Interpretación:

Según la tabla 4, se puede apreciar que el 80.0% (16) de operarios de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, manifestaron que la Facilitación OEA es Muy necesario para la empresa, el cual repercutirá para que la calidad de servicio sea muy eficiente, mientras que el 20% (4) de los operarios de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, manifestaron que la Facilitación OEA es Necesario para una Eficiente calidad de servicio. Esta información me indica que para la Facilitación OEA es deseable y conveniente para la empresa. Por otro lado, en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva alta entre la Facilitación OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC. Según las estadísticas se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.728$. Asimismo, la significancia ($0,000 < 0.05$), eso me indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende: La

Facilitación que brinda la certificación OEA se relaciona positivamente con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

Objetivo Específico 3

Conocer el nivel de relación entre la Cadena de suministros que brinda la Certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

Tabla 5

D3 Cadena de suministros OEA y V2 Calidad de servicio

		Calidad de Servicio			Correlación	
			Muy Eficiente	Total		
Cadena de suministros	Poco necesaria	Recuento	1	1	2	Rho Spearman ,631** Sig. (bilateral) ,003
		% del total	5.0%	5.0%	10.0%	
	Necesaria	Recuento	3	15	18	
		% del total	15.0%	75.0%	90.0%	
Total		Recuento	4	16	20	
		% del total	20.0%	80.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario de Certificación OEA y V2 Calidad de servicio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5, se aprecia que el 15.0% (15) de operarios de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, manifestaron que la Cadena de suministros OEA es Necesario para la empresa, el cual repercutirá para que la calidad de servicio sea Muy eficiente, mientras que el 5% (1) de los operarios de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, manifestó que la cadena de suministros OEA es Poco necesario para una Eficiente Calidad de Servicio. Esta información nos indica que la cadena de suministros OEA es necesaria para una mejor práctica en términos seguridad en la cadena de suministro y gestión de riesgos. Por otro lado, en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva moderada entre la Cadena de suministros

OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C. Según las estadísticas, se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.631$. Asimismo, la significancia ($0,000 < 0.05$), eso me indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende: La Cadena de suministros que brinda la certificación OEA se relaciona positivamente con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

V. DISCUSIÓN

Para iniciar a trabajar en los resultados, se ejecutó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, en el programa Spss 26. Se alcanzó como resultados 0.872 y 0.783 para los instrumentos Certificación OEA y Calidad de Servicio, los cuales constan de 15 y 10 ítems respectivamente, ambos valores son superiores a 0.70, considerando al instrumento como Bueno. Procediendo hacer aplicado a 20 operadores de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

Después de conseguir los resultados de la investigación, referimos el objetivo general del estudio: Analizar el nivel de relación de la Certificación OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021. Observándose que el nivel de relación entre ambas variables es alto, resaltando en un 70% ser muy necesario la certificación OEA para una mejor eficiencia en la calidad del servicio de la Empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C

Por otro lado, Según los resultados estadísticos obtenidos para la Hipótesis general, se utilizó la correlación Spearman, en el que se obtuvo un valor de correlación positivo alto ($r = .810$) y ($\rho = 0,000 < 0.05$), aceptándose la hipótesis alterna y obteniendo una relación directa positiva entre el Certificación OEA y la Calidad del Servicio de la Empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C.

Los resultados obtenidos tienen conexión con la investigación de Rios (2018), indicó que la "Certificación OEA y la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A., Callao, si existe correlación positiva muy alta de $Rho = 0,954$. Por lo tanto, se concluyó que la agencia al obtener la certificación OEA mejoraría la calidad de sus servicios brindados, ya que contaría con el apoyo de las entidades aduaneras para facilitar sus procesos logísticos.

De acuerdo con la SUNAT, 2017, las empresas que obtienen la Certificación OEA gozan de beneficios preferenciales en control y

simplificación de sus trámites, facilitando el crecimiento de las empresas y sobre todo el bienestar de los clientes.

Continuamente, referimos al objetivo específico primero del trabajo de investigación: Conocer el nivel de relación de la seguridad que brinda la certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021. Observándose que el nivel de relación entre ambas variables es alto, resaltando en un 80% ser necesario la Seguridad que brinda la certificación OEA para una mejor eficiencia en la calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC.

Por otro lado, Según los resultados estadísticos obtenidos para el objetivo específico 1, se utilizó la correlación Spearman, en el que se obtuvo un valor de correlación positivo alto de ($r = .790$) y ($p = 0,000 < 0.05$), aceptándose la hipótesis alterna y obteniéndose una relación directa positiva entre la Seguridad que brinda la certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC.

Los resultados obtenidos tienen relación con el estudio de Valarezo (2018), en su artículo científico "Implementación del Programa Operador Económico Autorizado (POEA) para fortalecer la Cadena Logística de la Compañía JASAFRUT S.A en Guayaquil, en el que se determinó la importancia de la certificación OEA, para lograr seguridad en la cadena logística, además de la necesidad de capacitar a los empleados con la finalidad de ampliar sus conocimientos en seguridad sobre los contenedores y las otras unidades de carga, con el fin de que se mantenga un orden y se evalúe su grado de productividad. De la misma manera, los autores Pupo et al. (2020), manifiestan que la seguridad OEA son las actividades y prácticas sistemáticas coordinadas para prevenir amenazas y riesgos en la organización.

Asimismo, la teoría sostenida por Chang-Bong et al. (2016), indicó que el programa OEA se introdujo para fortalecer la seguridad logística y promover la facilitación del comercio. Por ende, las entidades que cuenten con Certificación OEA obtienen múltiples beneficios que simplifican los

procedimientos de despacho de aduanas, como, por ejemplo: eliminación de barreras de seguridad, trámites más cortos, reducción de costos de almacenamiento, brindado satisfacción a todos los involucrados en el proceso del comercio mundial.

Además, referimos al objetivo específico 2 del trabajo de investigación: Conocer el nivel de relación entre la Facilitación que brinda la certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021. Observándose que el nivel de relación entre ambas variables es alto, resaltando en un 80% ser necesario la Facilitación OEA para una mejor eficiencia en la calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC.

Por otro lado, Según los resultados estadísticos obtenidos para el objetivo específico 2, se utilizó la correlación Spearman, en el que se obtuvo un valor de correlación positivo alto de ($r = .728$) y ($p = 0,000 < 0.05$), aceptándose la hipótesis alterna y obteniéndose una relación directa positiva entre la Facilitación que brinda la Certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC.

Estos resultados obtenidos tienen conexión con el estudio de Farfán & Hernández (2018), en su investigación, “Certificación Operador Económico Autorizado como estrategia de competitividad para la Agencia de Aduanas Hubemar” en Bogotá en el que concluye que es importante obtener la Certificación OEA, con el fin de aumentar la competitividad en reducir el tiempo en los procesos aduaneros, ya que algunos departamentos de sus servicios se encuentran débiles y no ayudan a lograr rápidos procesos y seguridad al cliente, requiriendo capacitaciones constantes a su personal, con la finalidad que con el transcurso del tiempo la certificación se mantenga en altos grados de seguridad, reducción de sus costos y tiempo, como posicionamiento en el mercado.

Asimismo la teoría sostenida por Shepherd (2016), afirma, que la Facilitación, es un beneficio económico que reduce los costos vinculados al comercio exterior y la reducción de tiempos. La eliminación de obstáculos

administrativos influye para una buena gestión de procesos y emplear los recursos de manera eficaz para lograr objetivos.

Finalizando, referiremos el objetivo específico 3 de la investigación: Conocer el nivel de relación entre la Cadena de suministros que brinda la Certificación OEA y la Calidad del Servicio de la Empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021. Observándose que el nivel de relación entre ambas variables es alto, resaltando en un 75% ser necesario la Cadena de suministros OEA para una mejor eficiencia en la calidad del servicio de la empresa Atca.

Por otro lado, Según los resultados estadísticos obtenidos para el objetivo específico 3, se utilizó la correlación Spearman, en el que se obtuvo un valor de correlación positivo moderado de ($r = .631$) y ($p = 0,003 < 0.05$), aceptándose la hipótesis alterna y obteniéndose una relación directa positiva entre la Cadena de Suministros OEA y la Calidad del Servicio de la Empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.

Los resultados obtenidos tienen relación con lo que investigó Valarezo (2018), en su investigación "Implementación del Programa Operador Económico Autorizado (POEA) para fortalecer la Cadena Logística de la Compañía JASAFRUT S.A -Guayaquil. En la que determinó cuán importante es certificarse como OEA, para ofrecer al cliente seguridad en la cadena logística y cuidarse del bajo control que existe dentro de las operaciones de la organización, además del desconocimiento del tema de los colaboradores y el poco interés de los socios en crear e implementar mecanismos de control.

Asimismo, la teoría sostenida por Mentzer et al. (2010), afirma, que la seguridad en la cadena de suministros, es un beneficio vital en la certificación OEA, ya que protege los productos, el movimiento de servicios, las finanzas y la información del cliente. Por otro lado, Diaz (2018), afirma que la calidad de servicio, no debe ser referida solo a la atención final del cliente si no también, se debe tener en cuenta, la calidad en los procesos en la cadena de suministros, que se reflejaran en la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

1. Se analizó que existe relación directa entre la Certificación OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021. Con una correlación positiva alta ($Rho = 0.810$), y una significancia de ($0,000 < 0.05$). Encontrándose en un nivel Muy necesario y eficiente del 70% entre las variables. Esta información me indica que es muy necesario la certificación de la empresa para que la calidad del servicio se distinga en eficiencia y competitividad en el mercado.
2. Se conoció que existe relación directa entre la Seguridad OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021. Con una correlación positiva alta ($Rho = 0.790$), y una significancia de ($0,000 < 0.05$). Encontrándose en un nivel Necesario y Muy eficiente del 80% entre las variables. Esta información me indica que la empresa necesita Certificarse en Seguridad OEA para que la calidad del servicio de la empresa, se distinga en realizar actividades y prácticas sistemáticas, coordinadas en prevención de amenazas y riesgos en la organización.
3. Se conoció que existe relación directa entre la Facilitación OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021. Con una correlación positiva alta ($Rho = 0.728$), y una significancia de ($0,000 < 0.05$). Encontrándose en un nivel Necesario y Muy eficiente del 80% entre las variables. Esta información me indica que es deseable y conveniente la Facilitación OEA para que la empresa mantenga altos grados de seguridad, reducción de sus costos y tiempo.
4. Se conoció que existe relación directa entre la Cadena de Suministros OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021. Con una correlación positiva moderada ($Rho = 0,631$), y una significancia de ($0,003 < 0.05$). Encontrándose en un nivel Necesario y Muy eficiente del 75% entre las variables. Esta información nos indica que la cadena de suministros OEA es necesaria para una mejor práctica en términos gestión de riesgos y seguridad de la cadena de suministro.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, fortalecer la confianza de los clientes, brindando un servicio de calidad garantizado por la certificación OEA que abrirá grandes oportunidades para la organización, insertando un manual de procedimientos y funciones OEA para los empleados, con la finalidad de ampliar sus conocimientos en la cadena de suministros, facilitación y seguridad de los contenedores, con el fin de mantener un orden y evaluar su grado de productividad.
2. Se recomienda, establecer estándares que garanticen seguridad en sus procesos comerciales – internacionales, apegándose a normas de seguridad desde el inicio de la cadena logística hasta que es enviado fuera del territorio nacional, con el fin de prevenir amenazas y riesgos en la empresa. Y mejorar la operatividad del sistema de seguridad y costeo de sus procesos, el cual brindará confianza, seguridad, credibilidad e imagen a la empresa.
3. Se recomienda, contratar una sectorista de la OEA, para orientar y asistir en procedimientos especializados al Programa OEA a los socios y empleados de la empresa. Además, para que brinde atención permanente y preferente en las atenciones y orientaciones virtuales, presenciales, medios telefónicos o correos electrónicos en materia aduanera a los usuarios o clientes.
4. Se recomienda, capacitar permanentemente a los empleados mediante sesiones sobre asuntos aduaneros, sobre la calidad en la cadena de suministros y seguridad en la cadena logística, con la finalidad de que la organización adquiera ventajas competitivas, el cual le permitirá tener una conexión óptima entre las empresas privadas y públicas, y se logre obtener un reconocimiento internacional.

REFERENCIAS

- Angulo Aguirre, L. (2016). Project 2013. *Empresa editora Macro EIRL*.
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). *Guia para elaborar la operacionalizacion de variables*. Universidad Catolica de Santa Maria, Arequipa, Perú.
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL.
- Babativa Novoa, C. (2017). *Investigación cuantitativa (libro)*. Bogota, Colombia: AREANDINA. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3544>
- Barquero Cabrero, J., & Huertas Colomina, F. (2007). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* (2° ed. ed.). España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos* (5° ed ed.). Santiago de Chile, Chile: Evolucion S.A.
- Bustamante U., M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la Calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2). doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Capriotti, P. (2013). *Planeacion estrategica de la imagen corporativa* (4° ed ed.). España: Instituto de Investigacion en Relaciones Publicas.
- Cen-Lara, E., & Pereyra-Chan, A. (s.f.). Expectativas y percepciones de los clientes de las microempresas en Dzityá. 2017. Instituto Tecnologico de Merida, Mexico.
- Chang-Bong, K., Hong-Uk, C., & Seung-Ha, K. (2016). "Impacto de los factores de aplicacion del programa OEA en su desempeño". *Journal of Korea Trade*, 20(4). doi:332-348
- Chiang Vega, M., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales S.L.
- COMEX Perú. (2017). la certificación como operador económico autorizado trae grandes beneficios. . *Semanario COMEXPeru*, 882, 08.
- Contreras, O., Vega Cánovas, G., & Ruíz Durand, C. (2020). *La restructuracion de norteamerica a travez del libre comercio: del TILCAN a TMEC*. Mexico.

- Diaz Bedoya, P. J. (2018). *Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia*. Universidad del Rosario, Colombia.
- Etzel, M., Stanton, W., & Walker, B. (2007). *Fundamentos del Marketing* (14° ed.). Mexico : McGraw-hill Internamericana Editores S.A.
- Farfán, H., & Hernández , L. (2018). *Certificación Operador Económico Autorizado como estrategia de competitividad para la Agencia de Aduanas Hubemar*. Universitaria Agustiniiana, Bogotá, D.C.
- Garay, B. (2020). *Impacto de la Certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) en el servicio de Agencias Ransa S.A. - Callao 2020*. Universidad Señor de Sipán, Lima, Peru.
- Groot, J. (2003). Medio ambiente de Trabajo: Prevencion a salvaguardia del trabajador. Curitiba, Brazil.
- Grupo Serpa. (2020). *Comercio Exterior Nuevos Paradigmas*. Obtenido de www.gruposarpa.com.br
- Hernandez Castro, N., De la Garza Martinez, E., & Ortiz Lugo, A. (2014). Generacion de Capital social a partir de la eficaxion, la cultura y el aprendizaje organizacional: Un estudio correlacional. *Revista internacional Administracion & Finanzas*, 7(1).
- Huapaya Capcha, Y. (2019). Gestión pro procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Economicas, Ciencias del Agro y mar y Ciencias exactas y aplicadas*, 245. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Huentelicán Cortés , C. I. (2017). *Aplicación de modelo servqual y teoría psicologica de colas para la mejora de la calidad de servicio del casino de la Universidad Austral de Chile*. Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del marketing*. Mexico: Pearson.
- Ledesma Vilchez, I. (2019). *Analisis comparativo de la regulación dle programa operador economico autorizado en los paises de la Alianza del Pacífico y una propuesta de mejora para el Perú respecto al alcance de la certificación y los beneficios otorgados*. Universidad de Lima, Lima, Perú.

- Maisse, J. (2011). *Bases esenciales de la administracion*. Mexico: Editorial Diana.
- Mentzer, J. e. (2010). Defining supply chain management. *Journal of business logistics* , 1-25.
- Novelo, V., & Salazar , J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa.*, 5. Obtenido de file:///C:/Users/CARLOS/Downloads/568-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2290-1-10-20160327.pdf
- Paavo , M., & Trompeter, P. (2016). Examination of the advantageousness of the AEO certification to NORMA Sweden AB. III. Suecia. Obtenido de file:///C:/Users/CARLOS/Desktop/TESIS%20ADM%20KATHY/tesis%20bases%20de%20utilizacion/FULLTEXT02.pdf
- Palacios Jimenes , D., Gómez Montoya, R., & Montoya Bernal, E. (2020). Palacio Jimenez , D., Gómez Montoya, R., & Montoya Bernal, E. (2020). Ventajas del Operador Económico Autorizado (OEA) a nivel internacional y oportunidades de enseñanza en programas de logística y negocios internacionales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 62, 189-214. Obtenido de <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n62a8>
- Pupo Perez, A., Pérez Campaña, M., & Ortiz Pérez , A. (2020). Pupo Perez, A., Pérez Campaña , M., & Ortiz Pérez , A. (2020). "La gestion de la seguridad en las cadenas de suministros como base para su sostenibilidad. Caso de estudio Materiales de la Construccion". *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, 3. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/12/cadenas-suministros.html>
- Rios Chappel, J. A. (s.f.). CERTIFICACIÓN OEA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., CALLAO – 2018. 2018. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Rocha Medina, L., Gutiérrez Sánchez, A., Espitia Forero, F., Moya Espinosa, P., De Arco Paternina, L., Lopez Castro, L., . . . Ibañez Diaz, A. (2020). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U.

- Rodriguez Rodriguez, J., & Reguant Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 6 - 7.
- Rodriguez Santoyo, A. R. (2013). *Fundamentos de la mercadotecnia*. España: Fundacion Universitaria Andaluza Inca Garcilazo.
- Rogel Villacis, J. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfaccion del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memorialia*(15). doi:ISSN: 1690-8074
- Rogel Villacis, J. L., & Cejas Martínez, M. (2018). LA CALIDAD DE SERVICIO y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO EN SANTA CRUZ-GALÁPAGOS. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*(40). doi:<http://doi.org/10.5281/zenodo.4876698>
- Rogriguez, D. (17 de septiembre de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>.
- Romero, R. (1997). *Marketing* (3° ed.). Lima, Peru: Editorial Palmir E.I.R.L.
- Shepherd, B. (2016). Trade Facilitation Action Plans Deliver the Goods? . *Journal of Asian Economics*, 43, 5. Obtenido de <https://developing-trade.com/wp-content/uploads/2016/02/DTC-Article-Chapter-2016-1.pdf>
- Solíz Plata, D. J. (2019). *Como hacer un perfil proyecto de investigación científica*. EEUU.
- SUNAT. (10 de 12 de 2017). *OEA/SUNAT*. Obtenido de <https://oea.sunat.gob.pe/certificacion-oea>
- Urquiza Fuentes, R. J. (s.f.). Implementación de la Certificación Operador Economico Autorizado para mejorar la calidad del servicio de la empresa Diebold Nixdorf SRL . 2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Valarezo, M. d. (2018). *Implementación del Programa Operador Económico Autorizado (POEA) para fortalecer la Cadena Logística de la Compañía Jasafrut S.A.* . Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG, Guayaquil, Ecuador.
- Ventura León, J. L. (2017). ¿Población o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 648.

Zuzunaga Melgar, J. (2017). *Comparación de las percepciones y expectativas sobre la calidad educativa de estudiantes y docentes de la facultad de economía de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8422/ECMzumejd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Operacionalización de la Variable Certificación OEA.

Variable	Definición concepto	Definición Operacion	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Nivel y Rango
Certificación OEA	Hernández y Portals (2014) define: La certificación OEA nace como respuesta a la necesidad de conjugar seguridad y facilitación de las operaciones del comercio exterior que acrediten el cumplimiento de medidas de seguridad y buenas prácticas para ser consideradas fiables en la cadena de suministros (p. 17).	La certificación OEA es una variable cualitativa, el cual se elaboró mediante un instrumento con enfoque cuantitativo de escala ordinal politómica, de Likert a sus tres dimensiones e indicadores.	1. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional • Ambiente de trabajo • Imagen 	1, 2 3,4 5,6	Ordinal	Muy Importante (5)
			2.- Facilitación	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Gestión de procesos 	7,8 9,10, 11		Importante (4)
			3.- Cadena de Suministros	<ul style="list-style-type: none"> • Productos • Organizaciones 	12, 13, 14,15		Algo Importante (3)
						Poco Importante (2)	Necesario
						No es Importante (1)	Muy Necesario

Anexo 02. Matriz de Operacionalización de la Variable Calidad del Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición Operación	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Nivel y Rango
Calidad del Servicio	Huentelicán (2017), la calidad de servicio se entiende como un concepto multidimensional, dependiente de las expectativas y percepciones que los usuarios han experimentado. Donde para alcanzar la calidad del servicio, se persigue que las percepciones de los clientes, sobre el servicio, sean mayores a sus expectativas.	La Calidad de servicio es una variable cualitativa, el cual se elaboró mediante un instrumento con enfoque cuantitativo de escala ordinal politómica, de Likert a sus dos dimensiones e indicadores.	1. Expectativas	- Cliente	16, 17,	Ordinal	Eficiente
				- Necesidades	18,19,		
				- Deseo	20, 21	Muy Importante (5)	
						Importante (4)	Regular
						Algo Importante (3)	Deficiente
			2.- Percepción	- Ventas	22,23	Poco Importante (2)	
				- Servicios	24,25,26,27	No es Importante (1)	

Anexo 03.

Matriz de Consistencia de Certificación OEA y la Calidad del Servicio en la Empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL					Tipo de investigación:
<i>¿Cómo se relaciona la Certificación OEA con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC?</i>	Analizar el nivel de relación de la Certificación OEA y la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021	La Certificación OEA se relaciona positivamente con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SA.C., Tumbes 2021.	Certificación OEA	Seguridad	-Ambiente de trabajo -Clima Organizacional -Imagen	Muy Importante (5)	Básico Diseño de investigación: No experimental Transversal – observacional Descriptivo Enfoque de investigación: Cuantitativo Nivel de la investigación Relacional
				Facilitación	-Recursos Administrativos -Gestión de Procesos	Importante (4)	
				Cadena de Suministros	-Productos -Organizaciones	Algo Importante (3)	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS					
<i>¿Cómo se relaciona la Seguridad OEA con la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC?</i>	Conocer el nivel de relación de la seguridad que brinda la certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.	La seguridad que brinda la certificación OEA se relaciona positivamente con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.				No es Importante (1)	Muestra Censal: 20 Operadores Procesamiento de datos Programa SPSS v. 26
<i>¿Cómo se relaciona la Facilitación OEA con la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC?</i>	Conocer el nivel de relación entre la Facilitación que brinda la certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.	La Facilitación que brinda la certificación OEA se relaciona positivamente con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.	Calidad del Servicio	Expectativas	-Cliente -Necesidades -Deseo	Muy Importante (5)	
<i>¿Cómo se relaciona la Cadena de suministros OEA con la Calidad de servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC?</i>	Conocer el nivel de relación entre la Cadena de suministros que brinda la Certificación OEA y la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.	La Cadena de suministros que brinda la certificación OEA se relaciona positivamente con la Calidad del servicio de la empresa Atca Operadores Aduaneros S.A.C., Tumbes 2021.		Percepción	- Ventas - Servicios	Importante (4)	
						Algo Importante (3)	
						Poco Importante (2)	
						No es Importante (1)	

Anexo 04.

CUESTIONARIO - CERTIFICACIÓN OEA

Estimado(a) entrevistado(a).

El presente cuestionario tiene como objetivo de establecer la relación que existe entre Certificación OEA y la Calidad de servicio en la Agencia de Aduana ATCA OPERADORES ADUANEROS S.A.C., Tumbes – 2021.

Por lo cual, se debe responder las siguientes preguntas. De antemano agradecemos su participación.

No es Importante	Poco Importante	Algo Importante	Importante	Muy Importante
1	2	3	4	5

Ítems	Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
1.	¿Cree usted, que el ambiente de trabajo es importante para desarrollar sus actividades?					
2.	¿Cree usted, que es importante, brindar mayor seguridad física en las instalaciones conforme a lo solicitado por la Certificación OEA?					
3.	¿Considera usted, que es importante generar un clima organizacional óptimo para el desarrollo de las actividades?					

4.	¿Cree usted, que es importante llevar un plan de capacitación con respecto a los temas de seguridad y contingencia sobre el comercio exterior que pueden surgir en la empresa?					
5.	¿Considera usted, que contar con la certificación OEA es importante para mejorar la imagen de la empresa frente a los clientes?					
6.	¿Cree usted, que es importante para los clientes que sus operaciones de comercio exterior estén respaldadas por servicios de operadores logísticos certificados como OEA?					
Ítems	Dimensión: Facilitación	1	2	3	4	5
7.	¿En su opinión, qué tan importante es la planificación dentro de la organización para la atención de los servicios de aduana?					
8.	¿Considera importante que la Agencia de aduanas, ofrezca celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera?					
9.	¿Cree usted, que para el cliente es importante trabajar con una empresa que tenga prioridad en los controles físicos y documentales por Aduana?					
10.	¿Cuán importante es para usted demostrar a los clientes, que la agencia cuenta con un sistema adecuado de gestión administrativa, registros comerciales y registros de transporte?					
11.	¿Cuán importante es para usted que la Agencia de aduanas cumpla con las declaraciones de aduana,					

	plazos y tiempos en las operaciones aduaneras?					
N°	Dimensión: Cadena de Suministros	1	2	3	4	5
12.	¿Cree que es importante que la Agencia de aduanas en sus procesos utilice precintos de seguridad ISO para la seguridad de los contenedores?					
13.	¿Considera importante que la Agencia de aduanas debe implementar prácticas y procedimientos para garantizar la seguridad de sus cadenas de suministro de acuerdo con las normas de la Certificación OEA?					
14.	¿Considera importante que la Agencia de aduanas planifique su seguridad para una adecuada realización de los procedimientos de su cadena logística de acuerdo a lo indicado en la Certificación OEA?					
15.	¿Creed usted, que es importante para la empresa poder realizar el despacho centralizado nacional y europeo que ofrece la Certificación OEA?					

CUESTIONARIO 2 - CALIDAD DE SERVICIO

No es Importante	Poco Importante	Algo Importante	Importante	Muy Importante
1	2	3	4	5

Ítems	Dimensión: Expectativas	1	2	3	4	5
16.	¿Considera importante que la empresa debe Certificarse como OEA para brindar un mejor servicio que el de la competencia y así atraer a más clientes?					

17.	¿En su opinión, es importante que los colaboradores de la agencia de aduanas estén capacitados y conozcan los beneficios de la Certificación OEA para los clientes?					
18.	¿Cree usted importante que el servicio que brinda la agencia de aduanas cubre las necesidades y expectativas de los clientes?					
19.	¿Considera usted, que es importante obtener la certificación OEA para aumentar su eficiencia en la calidad de servicio que se ofrece?					
20.	¿Cree usted, que es muy importante que la empresa brinde un servicio de mayor calidad al de la competencia?					
21.	¿Considera usted importante que la empresa debe brindar un servicio diferenciado al de la competencia?					
N°	Dimensión: Percepción	1	2	3	4	5
22.	¿En su opinión, es importante que los colaboradores de la Agencia de aduanas siempre cumplan con un adecuado desempeño en el servicio que brindan?					
23.	¿En su opinión, qué tan importante es conocer a la competencia de la empresa?					
24.	¿Crees usted, que la disminución de controles físicos y documentales que ofrece la Certificación OEA es importante para brindar un servicio de calidad?					
25.	¿Considera usted, que es importante la percepción del cliente sobre el servicio recibido?					

Muchas Gracias

Anexo 05: Validación de instrumento – Experto 1



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: García Yovera Abraham José

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Katherine Dalia Tomaylla Julon y Carolay Jessenia Moran Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CERTIFICACION OEA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CERTIFICACION OEA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CERTIFICACION OEA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se verifica que el instrumento cumple con los requisitos para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Lima, 05 de abril de 2022



Dr. García Yovera Abraham José
 Colegiatura 20638

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: García Yovera Abraham José

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Katherine Dalia Tomaylla Julon y Carolay Jessenia Moran Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE SERVICIO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE SERVICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

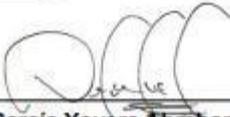
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se verifica que el instrumento cumple con los requisitos para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Lima, 05 de abril de 2022



Dr. García Yovera Abraham José
Colegiatura 20638

Experto 2

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: LA CHIRA GONZÁLEZ, CARLOS WALTER

Institución donde labora : DIRECTOR DE I.E. APLICACIÓN "JOSÉ ANTONIO ENCINAS"

Especialidad : MAG. EN ADMINISTRACION

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Katherine Dalia Tomaylla Julon y Carolay ~~Jessenia~~ Moran Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CERTIFICACION OEA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CERTIFICACION OEA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CERTIFICACION OEA				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de evaluación es excelente y válido porque recoge la información de la variable Certificador Operador Económico.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Lima, 02 de Abril de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: LA CHIRA GONZÁLEZ, CARLOS WALTER
 Institución donde labora : DIRECTOR DE I.E. APLICACIÓN "JOSÉ ANTONIO ENCINAS"
 Especialidad : MAG. EN ADMINISTRACION
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Katherine Dalia Tomaylla Julon y Carolay Jessenia Moran Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE SERVICIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE SERVICIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de evaluación es excelente y válido porque recoge la información de la variable Calidad de Servicio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Lima, 2 de abril de 2022



Experto 3



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Villanueva Villacorta Jorge Robinson
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : MBA – Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Katherine Dalia Tomaylla Julon y Carolay Jessenia Moran Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CERTIFICACION OEA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CERTIFICACION OEA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CERTIFICACION OEA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se verifica que el cuestionario empleado cumple con los requisitos para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Lima, 07 de abril de 2022


 MBA. Villanueva Villacorta Jorge Robinson
 Colegiatura 12072

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : MBA – Administración de Negocios

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Katherine Dalia Tomaylla Julon y Carolay Jessenia Moran Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE SERVICIO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE SERVICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se verifica que el cuestionario empleado cumple con los requisitos para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Lima, 07 de abril de 2022



MBA. Villanueva Villacorta Jorge Robinson
 Colegiatura 12072

Anexo 06. Carta de solicitud de estudiantes a la empresa

Tumbes, 03 de Enero del 2022

Recursos Humanos
ATCA Operadores Aduaneros S.A.C
Señores Autoridades
ATCA Operadores Aduaneros S.A.C

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que los estudiantes de término de Administración de la Universidad César Vallejo del programa "GUÍA DE ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO", las señoritas Br. Moran Rosales, Jessenia Carolay y Br. Tomaylla Julón, Katherine Dalia puedan tener el debido permiso de ustedes para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa empresa **ATCA OPERADORES ADUANEROS S.A.C.** y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de grado o fin de carrera.

Dado que **ATCA OPERADORES ADUANEROS S.A.C.** es una empresa **cumple funciones en el rubro de Comercio Exterior**, las estudiantes mencionadas han decidido visitar sus instalaciones para obtener información que les permitan completar su Proyecto de Grado sobre el tema de investigación relacionado **Certificación OEA y la Calidad del servicio en la empresa ATCA Operadores Aduaneros S.A.C. - Tumbes, 2021.** En adición consideran oportuno para su empresa, la sociedad y ellos que se realice su proyecto de tesis en la misma, y cuyo estudio y/o proyecto de tesis contribuirá e impactará en dicha organización positivamente. LA IMPORTANCIA DEL ESTUDIO ES OBTENER LA CERTIFICACION OEA Y SU IMPACTO PARA QUE LAS OPERACIONES SE REALICEN DE MANERA PREFERENCIAL ANTE LA ADUANA Y ASI GOZAR DE LOS BENEFICIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA IMAGEN COMO EMPRESA HACIA LOS CLIENTES.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima.

Atentamente,



Bc. Katherine Tomaylla



Bc. Carolay Moran

Anexo 07. Carta de aprobación por parte de la empresa

Tumbes, 05 de enero del 2022

ATCA OPERADORES ADUANEROS SAC

Urb. José L. Tudela 2da. Etapa Mz. "K" Lt.13, Tumbes

Tumbes 24001

Estimadas Bc. Moran Rosales Carolay y Bc. Tomaylla Julon Katherine.

Basándonos en vuestra carta de solicitud, hemos analizado a fondo los informes de su estudio propuesto: Certificación OEA y Calidad de servicio en la empresa Atca Operadores Aduaneros SAC, Tumbes - 2022. Nos complace darles la autorización de llevar a cabo vuestro proyecto.

Nos comprometemos a brindarles la facilidad de información necesaria para poder alimentar vuestro trabajo de investigación.

No dude en ponerse en contacto conmigo en caso de cualquier consulta o pregunta que tenga en mente.

Atentamente,



CPC. Alirio Jaime Prado Navarro
Gerente General

Anexo 08. Prueba de normalidad

Tabla 1. Prueba de normalidad de las variables

Resultados de las pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Certificación OEA				,921	20	,105
Calidad de Servicio				,881	20	,018

Nota: Análisis arrojado del Spss. 26

Comentario:

En la tabla 1, Se presentó la Prueba de Normalidad, el cual se utilizó el Test de Shapiro – Wilk, por ser la muestra menor a < 50, siendo una muestra de 20 operarios. En la que se encontró en la variable Calidad de Servicio, presentar un ajuste a la distribución No normal ($p = 0,018 < 0.05$). Por ende, se utilizó el Coeficiente de correlación **Rho Spearman** para contrastación de las Hipótesis.