



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“CERTIFICACIÓN OEA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA  
DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., CALLAO – 2018”**

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

**AUTOR:**

**RIOS CHAPPELL, Jesus Armando**

**ASESOR:**

**DR. LEÓN ESPINOZA, Lessner Augusto**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Marketing y Comercio Internacional**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Ríos Chappell Jesus Armando, cuyo título es: "CERTIFICACIÓN OEA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., CALLAO – 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...*L.T.* (número) *D.R.C.A.R.A.*..... (letras).

Callao, 17 de diciembre de 2018



PRESIDENTE

DR. LEÓN ESPINOZA LESSNER AUGUSTO



SECRETARIO

DR. BARRUTIA BARRETO ISRAEL



VOCAL

MG. ANDRADES SOSA JOSÉ IGNACIO

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------

## **DEDICATORIA**

A mis padres Jesús y Nora, por su amor y apoyo incondicional, a Grecia Chero León, por darme la motivación y apoyo que necesitaba y estar a mi lado en los momentos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, dar gracias a Dios por darme la oportunidad de realizar estudios superiores y la voluntad para afrontar los retos que se han presentado, haciéndome mejor persona, profesional y guiándome por el mejor camino.

En segundo lugar, a mi asesor Dr. Lessner Augusto, por sus consejos y enseñanzas sobre la correcta formulación de la tesis.

En tercer lugar, mis padres por enseñarme a ser tenaz en la vida, inculcarme el deseo de superación constante y su incondicional.

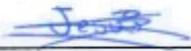
Muchísimas gracias a todos.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Rios Chappell, Jesus Armando identificado DNI N.º 70447504 a efecto de ejecutar las ordenanzas actuales estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales, manifiesto bajo juramento que la información expuesta en esta tesis es legítima y real.

De tal modo, acepto la obligación que convenga sobre cualquier falacia, ya sea en los documentos o información proporcionada y me subordino a lo expresado en las reglas de la Universidad César Vallejo.

Callao, diciembre de 2018



---

**Rios Chappell Jesus Armando**  
**DNI: 70447504**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis titulada: “Certificación OEA y Calidad del Servicio en la Agencia de aduana Transoceanic S.A., Callao - 2018”, la cual someto a vuestra experiencia esperando que satisfaga las condiciones de asentimiento para lograr el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

Rios Chappell Jesus Armando

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PAGINAS PRELIMINARES	ii
RESUMEN	10
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.2.1 A nivel internacional	13
1.2.2 A nivel nacional	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Variable independiente	19
1.3.2 Variable dependiente	21
1.4 Formulación del Problema	25
1.4.1 Problema General	25
1.4.2 Problemas Específicos	25
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Objetivo	27
1.6.1 Objetivo General	27
1.6.2 Objetivos Específicos	27
1.7 Hipótesis	27
1.7.1 Hipótesis General	27
1.7.2 Hipótesis Específicas	28
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño de Investigación	28
2.2 Variables, Operacionalización	29
2.2.1 Definición conceptual	29
2.3 Población y muestra	36
2.3.1 Población	36
2.3.2 Muestra	36
2.4 Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad	37
2.4.1 Técnica	37

2.4.2	Instrumentos de recolección de datos	37
2.4.3	Validez	37
2.4.4	Confiabilidad	38
2.5	Métodos de análisis de datos	40
2.6	Aspectos éticos	41
III.	RESULTADOS	42
3.1	Análisis descriptivo	42
3.2	Estadística Inferencial	49
3.2.1	Prueba de Normalidad	49
3.2.2	Prueba no Paramétrica	50
3.2.3	Contrastación y correlación de Hipótesis	50
IV.	DISCUSIÓN	53
V.	CONCLUSIONES	56
VI.	RECOMENDACIONES	57
VII.	ACOTE PERSONAL	58
VIII.	REFERENCIAS	60
IX.	ANEXOS	65

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable I	34
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de la variable II	35
Tabla 3. Niveles de fiabilidad	39
Tabla 4. Fiabilidad de la variable I	39
Tabla 5. Fiabilidad de la variable II	39
Tabla 6. Fiabilidad de ambas variables	40
Tabla 7. Análisis descriptivo dimensión 1	42
Tabla 8. Análisis descriptivo dimensión 2	43
Tabla 9. Análisis descriptivo dimensión 3	44
Tabla 10. Análisis descriptivo variable I	45
Tabla 11. Análisis descriptivo dimensión 4	46
Tabla 12. Análisis descriptivo dimensión 5	47
Tabla 13. Análisis descriptivo variable II	48
Tabla 14. Prueba de normalidad	49
Tabla 15. Niveles de correlación	50
Tabla 16. Correlación de las variables	51
Tabla 17. Correlación hipótesis específica 1	51
Tabla 18. Correlación hipótesis específica 2	52

## RESUMEN

La investigación "Certificación OEA y Calidad del Servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic., Callao - 2018."; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Certificación OEA y la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A., Callao - 2018. La población de estudio fue 100 trabajadores del área operativa de la empresa AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., ubicada en el Callao. La unidad muestral estuvo conformada por 40 de ellos y la muestra, por 36 colaboradores. La técnica de investigación fue la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas en la escala de tipo Likert dirigido hacia los colaboradores de esta empresa. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad del mismo, se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Recolectados los datos, se procesaron mediante el SPSS v. 24, teniendo como resultado que la relación de la Certificación OEA con la Calidad del Servicio de la Agencia de aduana Transoceanic es significativa.

**Palabras clave:** Operador económico autorizado, expectativas, percepción.

## ABSTRACT

The investigation "OEA Certification and Service Quality in the Transoceanic Customs Agency., Callao - 2018."; had as a general objective was to determine the relationship of the AEO Certification and the Quality of the service in the Customs Agency Transoceanic SA, Callao - 2018. The study population was 100 workers of the operative area of the company AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC SA, located in Callao. The sample unit was made up of 40 of them and the sample by 36 collaborators. The research technique was the survey with a questionnaire of 20 questions on the Likert scale directed towards the collaborators of this company. The validation of the instrument was made by expert judgment and its reliability was calculated through the Cronbach's Alpha coefficient. Once the data was collected, they were processed through the SPSS v. 24. As a result, the relation between the AEO Certification and the Quality of Service of the Transoceanic Customs Agency is significant.

**Keywords:** Authorized economic operator, expectations, perception.

# INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

### **Realidad Internacional**

En el panorama actual del comercio exterior, los diversos países pertenecientes a la Organización Mundial de Aduanas (OMA) buscan que los procedimientos en el comercio lleguen a ser más fluidos reduciendo los costos y aumentando la fluidez, referente a ello, el diario “La Vanguardia” (2018) nos comenta que, en la coyuntura actual, el intercambio comercial ha ido evolucionando de forma acelerada debido a las nuevas exigencias que demanda un mundo globalizado. Estas, con el paso del tiempo, requieren cambios que se ajusten a los requerimientos del cliente, lo que promueve el desarrollo, ya que la competencia es cada vez mayor.

En este sentido, muchas entidades han optado por obtener la certificación Operador Económico Autorizado (OEA), que se ha vuelto no solo importante, sino indispensable para trabajar en conjunto ante las diferentes instituciones a nivel mundial encargadas de velar por el movimiento del comercio exterior, con los estándares en seguridad y calidad de servicio en el comercio internacional, con el objetivo de crear una cadena de suministros a nivel mundial fiable y segura para todos los participantes de la misma.

En el año 2005, el consejo de la OMA determinó que era necesario facilitar la circulación de mercancías ya que con el paso del tiempo el volumen de transacciones era mayor, por ello, decidió aprobar la normativa que pretendía garantizar dichas necesidades. Esta normativa está contenida en el Marco Normativo Secure and Facilitate Trade ("Marco SAFE") y contiene los principios y políticas vinculados con la circulación de bienes a nivel internacional.

Dos años después, el Marco SAFE estableció oficialmente el concepto de OEA con el propósito de simplificar los trámites de comercio exterior mediante la evaluación de medidas de seguridad que permitan a las empresas llevar a cabo sus actividades de manera eficiente y eficaz. Asimismo, dicha acta se redactó con la finalidad de poder acoplarse a los

diferentes lineamientos de las administraciones nacionales de las diversas Aduanas para que puedan ajustarse a los procedimientos ya establecidos por cada entidad aduanera, en este punto, diversas empresas transnacionales las cuales se encuentran inmersas en el mudo del comercio exterior entendieron los beneficios de la obtención de le mencionada certificación como podemos ejemplificar en la empresa DHL EXPRESS S.A la cual es reconocida en diversos países como una empresa comprometida con la seguridad en el comercio internacional.

### **Realidad Nacional**

En los últimos años la certificación OEA ha tomado impulso en el Perú, ya que la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), se ha visto en la obligación de fomentar dicha certificación puesto que se considera importante para el crecimiento de las empresas relacionadas directamente al movimiento de compra venta internacional dentro del país, además de otorgar facilidades en la agilización de los tramites y procesos requeridos en los diferentes regímenes aduaneros. Además, cabe destacar que el Callao es el principal puerto del Perú, en el cual existe el mayor volumen de ingreso y salida de mercancía entre los puertos del país, por lo que la obtención de la certificación OEA representa una ventaja competitiva a nivel nacional e internacional, lo cual podemos ejemplificar con la empresa CLI GESTIONES ADUANERAS S.A. en la cual se ha percibido una fluidez constante en sus operaciones al igual que un vínculo directo con SUNAT – ADUANAS.

### **Realidad de la Empresa**

En el sector de servicio se encuentra establecida la Agencia de Aduana Transoceanic S.A. que al observar las ventajas competitivas que ha recibido tanto CLI GESTIONES ADUANERAS S.A como DHL EXPRESS S.A por contar con la certificación OEA, se encuentra en la necesidad de estandarizar sus procesos logísticos, para aumentar la seguridad en sus operaciones y así obtener la mencionada certificación. Con ello, dicha empresa busca elevar la calidad del servicio otorgado a los diversos clientes, convirtiéndose en un socio estratégico para ellos, por lo que se busca determinar ¿cómo se relaciona la certificación OEA con la calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.?.

Por ello, este proyecto de investigación busca analizar la relación que existe entre la certificación OEA y la calidad del servicio al cliente. Es necesario recalcar que en la actualidad es indispensable obtener esta certificación, ya que está fomenta el desarrollo social y económico de las empresas vinculadas al comercio exterior en el país, y que buscan operar de manera óptima e integrar una cadena logística de comercio internacional segura y viable.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1 A nivel Internacional**

Chávez (2015) en su tesis “*Certificación para Operador Económico Autorizado para Simplificaciones Aduaneras Aplicado al Sector Importador*” para obtener el grado de Magister en Negocios Internacionales y Gestión de Comercio Exterior, publicada por la Universidad de Guayaquil en Ecuador, planteó como objetivo general dar a conocer la simplificación de los procesos aduaneros en las importaciones al obtener la certificación OEA. La metodología empleada fue de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Finalmente en esta tesis se concluyó que la obtención de la certificación OEA, no solo beneficia al sector privado como los exportadores, sino también, a las entidades públicas ya que a través del proceso de trabajo requerido por este marco se demuestra una mayor transparencia en sus operaciones en el comercio internacional. A su vez, dichas entidades públicas deben relacionarse con las entidades equivalentes en los demás países para que las facilidades otorgadas para la salida de la mercancía del país exportador sean reconocidas en el país importador, por la tanto, es indispensable que las empresas del país que participan en la cadena de suministros en el comercio exterior obtengan la mencionada certificación ya que esta se ha vuelto de suma importancia para obtener una mayor fluidez y reducción de plazos estimados para los intercambios comerciales.

Cubillo y Myers (2015) en su tesis titulada “*Efecto Económico de la figura del Operador Económico Autorizado sobre las Agencias de Aduanales de Costa Rica*” para obtener el título de Licenciado en Administración Aduanera y Comercio Exterior, de la Universidad de Costa Rica, con el objetivo general de reconocer los beneficios económicos

que existen al aplicar los procesos impuestos a la empresa al obtener la certificación OEA, desarrollada con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 153 agencias de aduana en Costa Rica y 4 empresas que contaban con la certificación, de la cual se obtuvo la muestra conformada por 35 agencia de aduana y 4 empresas certificadas como OEA, se usó como instrumento de recopilación de datos una encuesta obteniendo de la misma que el 71.43% han llegado a la conclusión que el obtener la certificación OEA está relacionado al reconocimiento por las entidades públicas del país encargadas de la fiscalización de la compra venta a nivel internacional en el país , las cuales otorgarán las facilidades propuestas en el marco normativo SAFE, estas permitirán una mayor fluidez en los procesos Aduaneros en la exportación de mercancía, lo que conlleva a la reducción de gastos para los exportadores, sin embargo actualmente los beneficios aplicados por las entidades Aduaneras son mayormente notorios en los despachos de exportación en donde se puede observar los reales beneficios de contar con la certificación OEA.

Cortes y Vergara (2013) en su tesis titulada *“Plan de implementación del Operador Económico Autorizado en la Agencia de Aduanas Delio Aristizabal”* para obtener el título de Administrador de Negocios Internacionales con énfasis en mercadeo negocios internacionales, Publicada por la Universidad de San Buenaventura Seleccional de Cali en Colombia, con el objetivo general de dar conocer cómo se debe implementar los lineamientos para obtener la certificación OEA para su aplicación en el mercado nacional, desarrollado con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Han llegado a la conclusión que debemos implementar las bases establecidas para la Certificación OEA a un nivel personalizado para cada empresa, ya que es imperioso para poder ser reconocida como una entidad segura que se preocupa por tener una correcta gestión de la cadena de suministros, esto se debe a que cada empresa ha sido definida en un marco contemporáneo nacional diferente y debe adaptar la normativa dictaminada para obtener la presente certificación que se ha vuelto indispensable en la búsqueda de obtener un fluidez y seguridad en el movimiento en el mercado internacional, a su vez se generando cultura organizacional en cada empresa que miembro de la empresa.

Oviedo (2011) en su tesis titulada *“Análisis del Programa del Operador Económico Autorizado (OEA), La experiencia Internacional y el caso Chileno”* para obtener el grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas, publicada por la Universidad de Chile, con el

objetivo de analizar la situación de la aplicación de los estatus adquiridos al obtener la certificación OEA, desarrollado con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se ha llegado a la conclusión que para poder aplicar el programa de Certificación OEA en cada país se debe realizar un estudio del marco situacional y adaptar los diferentes reglamentos a las características de los variados mercados, ya que los mercados de cada país miembro de la OMA se encuentran en situaciones contemporáneas diferentes por lo que deben adaptar los procesos regulatorios dictaminados para obtener la certificación OEA a su coyuntura y a su ley vigente, esto permitirá una real inmersión en los procesos de seguridad requeridos para la situación actual del comercio internacional, en el caso de la Latinoamérica se debe fomentar la comunicación entre Aduanas para una correcta gestión de los procesos propuestos.

Carlos, Montelongo y Najera (2010) en su artículo científico titulado “*La Calidad del Servicio de un Centro de Información*”, publicado por el Instituto Tecnológico de Aguascalientes – Argentina, Planteo un análisis sobre la Calidad del Servicio en una institución de estudios superiores, se usó el modelo SERVQUAL, en donde se comparado la calidad del servicio esperada en contraste al percibido, se concluyó la necesidad de mejorar la calidad de servicio general del instituto y se especificó las dimensiones con un mayor requerimiento de mejora, esta evaluación servirá como referencia en la evaluación de las futuras implementaciones de mejoras en la calidad del servicio en dicho instituto.

### **1.2.2 A nivel Nacional**

Bellido (2018), en su investigación titulada “*Operador Económico autorizado y competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C; San Miguel – 2018*”, para obtener el título de Licenciado en Negocios Internacionales en la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación del Operador económico autorizado con la competitividad en Luxor Agencia de Aduana, San Miguel – 2018; el nivel del estudio planteado fue descriptiva – correlacional, diseño no experimental - transversal; la población de estudio fue integrada de 36 colaboradores de la Luxor agencia de Aduana; utilizando a 33 colaboradores en la muestra. Según los resultados obtenidos, el Rho de Spearman resultó 0.956 %, lo cual indica una relación casi perfecta; además el valor de significancia es 0,00 (bilateral), debajo de 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación mostrando que el operador económico

autorizado tiene relación con la competitividad en Luxor agencia de Aduana, San Miguel – 2018. Concluyendo que el ser reconocido como un operador económico autorizado tiene relación con la competitividad, lo que permitirá fortalecer los procesos de la empresa y fidelizar a los clientes.

Guevara (2017), en su investigación titulada “*Calidad de servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017*”, para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017; el nivel del estudio planteado fue descriptiva – correlacional, diseño no experimental - transversal; la población de estudio fue integrada de 175 usuarios que no cuentan con alguna cuenta en el banco; utilizando a 120 personas en la muestra. Según los resultados obtenidos, el Rho de Spearman resultó 94.9%, lo cual indica una relación casi perfecta; además el valor de significancia es 0,01 (bilateral), debajo de 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación mostrando que la calidad de servicio tiene vínculo con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017. Concluyendo que una buena calidad de servicio tiene que estar acompañado de la 13 innovación, puesto que para lograr la competitividad necesaria es conveniente contar con una buena calidad de servicio.

Angulo (2017) en su tesis “*Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016*” para obtener el grado de Magister en Gestión Pública. Publicada por la Universidad Cesar Vallejo en Lima, con el objetivo de analizar la situación de la atención al usuario en la intendencia de la Aduana Aérea y a su vez otorgar la solución viable a los problemas hallados, desarrollado con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental - transversal. La población de estudio fue integrada de 120 usuarios entre consignatarios, agentes de aduana y auxiliares de despacho, se siguió el modelo SERVQUAL. Según los resultados obtenidos, el 79.24%, lo cual indica que se encuentran insatisfechos con el servicio brindado por la intendencia de la aduana aérea del callao; con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. En sus conclusiones ha indicado que se debe crear un procedimiento de atención al usuario en Aduana, diferenciado por el nivel y función de los funcionarios aduaneros, este se debe a la

diferencia que existe entre cada operación de comercio internación que se realiza a través de la intendencia de la aduana aérea cada una goza de una complejidad diferente por lo que para la atención de los diferente tipos de importaciones, exportación entre otros regímenes aduaneros, expertos en dichas materias requeridas para que dichas operaciones fluyan con normalidad y no genere sobre costos para las empresas del Perú y a su vez demostrando al eficiencia de las instituciones peruanas encargadas de velar por el comercio en nuestro país.

Alarco (2016), en su investigación titulada *“Percepción de la Gestión administrativa en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del ministerio de transporte y comunicaciones, Lima 2015”*, para obtener el grado de Maestro en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera, Cercado de Lima – 2017; el nivel del estudio planteado fue descriptiva – correlacional, diseño no experimental - transversal; la población de estudio fue integrada de 60 colaboradores; utilizando a 30 personas en la muestra. Según los resultados obtenidos, el Rho de Spearman resultó 0.921, lo cual indica una relación casi perfecta; además el valor de significancia es 0,01 (bilateral), debajo de 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación mostrando que la Gestión administrativa una relación directa con la satisfacción de los usuarios confirmando la hipótesis propuesta.

Guevara (2014), en su investigación titulada *“Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del Hospital Víctor Larco Herrera - 2014”*, para obtener el grado de Maestro en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera, Cercado de Lima – 2017; el nivel del estudio planteado fue descriptiva – correlacional, diseño no experimental - transversal; la población de estudio fue integrada de 235 servidores técnico y administrativos de las áreas de gestión del Hospital Victor Larco Herrera; utilizando a 146 personas en la muestra. Según los resultados obtenidos, el Rho de Spearman resultó 0.685, lo cual indica una relación casi perfecta; además el valor de significancia es 0,01 (bilateral), debajo de 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación mostrando que la Gestión administrativa tiene vínculo con la Calidad de

Servicio en el Hospital Larco Herrera, – 2014. Concluyendo que una buena calidad de servicio tiene que estar acompañado de una gestión eficiente de las laboras que existen dentro del Hospital.

Quiroz (2015), en su investigación titulada “*Expectativas de los alumnos ingresantes y satisfacción de los egresados de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ingeniería - 2015*”, para obtener el título de Magister en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación del Operador económico autorizado con la competitividad en Luxor Agencia de Aduana, San Miguel – 2018; el nivel del estudio planteado fue descriptiva – correlacional, diseño no experimental - transversal; la población de estudio fue integrada de 300 estudiantes de la Universidad Nacional de Ingeniería; utilizando a 85 estudiantes en la primera muestra y 158 en la segunda muestra en la muestra. Según los resultados obtenidos con el método SERVQUAL resultó 0.801 % y 0.763%, lo cual indica una similitud; en las expectativas de los estudiantes ingresantes de la Universidad Nacional de Ingeniería y la satisfacción de los egresados de esta universidad.

Salazar y Vegas (2013), en su investigación titulada “*Gestión de procesos administrativos y calidad de en los usuarios de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2013*”, para obtener el grado de Doctor en Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Planteó como objetivo general determinar la relación Gestión procesos administrativos y la calidad de servicio en los usuarios de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2013; el nivel del estudio planteado fue descriptiva – correlacional, diseño no experimental - transversal; la población de estudio fue integrada de 50 usuarios de la UGEL N° 04 en Comas durante 6 semanas; utilizando a 50 personas en la muestra. Según los resultados obtenidos, el Rho de Spearman resultó mayo 0.05 en la evaluación de las Hipótesis específicas 1;2 y 3 lo cual indica una relación casi perfecta; además el valor de significancia es 0,01 (bilateral), debajo de 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación mostrando que la Gestión de procesos administrativos tiene vínculo con la Calidad de Servicio en los usuarios de la UGEL N° 04 en Comas año 2013. Concluyendo que una buena calidad de servicio tiene que estar acompañado de una gestión eficiente de las laboras que existen dentro del Hospital.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Variable 1: Certificación OEA**

La definición de la certificación OEA (Operador Económico Autorizado), ha sido expresada por diferentes autores los cuales llegan a un concepto similar, en este punto Hernández y Portals (2014) indican que:

El OEA nace como respuesta a la necesidad de conjugar seguridad y facilitación de las operaciones de comercio exterior [...]. Aquellos operadores que participen en la cadena de suministro internacional que acrediten el cumplimiento de unas medidas de seguridad y buenas prácticas se consideraran socios fiables de la cadena de suministros (p. 17).

Por lo que debemos entender que la mencionada certificación puede ser obtenida por todas aquellas empresas que participen en la cadena logística del comercio internacional y que desean cumplir con los lineamientos de seguridad internacional para poder combatir el terrorismo en el comercio internacional, lo que conlleva a la formación de una cadena logística de comercio segura, estas deben cumplir con la normativa de seguridad propuesta por las entidades internacional involucradas en el comercio exterior.

Esto conlleva una relación con lo que había mencionado Coll (2012). En cual nos menciona que dicha certificación será exigida por los clientes de las diversas empresas del rubro exportador como garantía de seguridad sobre los participantes en la cadena logística, y el no contar con esta será motivo de exclusión en la solicitud de compras internacionales (178).

Cedilnik (2013) en su artículo científico recopila el concepto indicado en el Informe piloto sobre operadores económicos autorizados esloveno del 2006, mencionando que:

The AEO concept is based on information support, such as various tracking systems, exchanges of information, and surveillance cameras. The European Union determines this approach as the management and accounting system, which covers the financial aspects, flow management, information and communication systems, and legal control in the performance of transactions to ensure that the supply system can manage the risks (p. 16).

La certificación de operador económico autorizado se basa en la trazabilidad de la información a través de diversos sistemas de seguimiento sobre seguridad. La Unión Europea (UE) señala este como el sistema de gestión y contabilidad el cual conlleva diversos aspectos.

Continuando con el mismo ideal, Den Butter, Groot & Lazrak (2007) nos otorga su definición de certificación OEA. The idea of this concept is reflected in the possibility of establishing a partnership between customs administrations and business organizations to maintain a high level of security in international trade.

Butter et al. nos indica que la finalidad de la certificación OEA es vincular las diversas administraciones aduaneras y las empresas privadas en búsqueda de mantener alto nivel de seguridad en las transacciones internacionales

Detallando y expandiendo la información del concepto de certificación OEA Casana (2017). Menciona 2 tipos de certificación manifestando que: La certificación OEA es la categoría otorgada como reconocimiento a diversos operadores, esta es otorgada por la unión europea, esta categoría fue implementada como respuesta de los atentados en New York en el 2008; esta otorga diversos beneficios a los operadores del comercio exterior, de esta existen 2 clases dependiente al rubro que pertenezcan:

- a) Operador Económico Autorizado de simplificaciones aduaneras.
- b) Operador Económico Autorizado de seguridad y protección.

Dentro del análisis sobre la certificación de operador económico autorizado (OEA) cabe resaltar la existencia de una certificación con requisitos, exigencias y estipulaciones similares llamada Business Alliance for security commerce (BASC), Szyliowicz, Zamparini, Reniers & Rhoades (2016) manifiestan que:

The business alliance of security commerce program emerged from initiative of private company that imported good from latin american countires, The aim was to establish aset protocols a procedures that woild impede the legitimate for tha smuggling illicit of dangerous goods.[...]The incentive for firms to join the basc program is that established itself is a signalling mechanism that requerid by the most important suppliers and customers (pag. 45).

Se destaca que la iniciativa del programa BASC empieza con las empresas privadas norteamericanas las cuales estandarizaron protocolos para la importación de productos de empresas Latinoamericanas, para poder contrarrestar el contrabando de mercancía peligrosa, podemos destacar que el incentivo primordial de la certificación BASC y la certificación OEA, es la evolución en el comercio exterior en base a la seguridad en las transacciones internacionales.

El diario “El Peruano” en su publicación con fecha 16 de septiembre del 2018; a través del D.L. 1433 nos da a conocer la actualización detallada sobre las facilidades que obtienen aquellos operadores que cuentan con la mencionada certificación:

- a) Presentar una sola declaración de mercancías que ampare los despachos que realice en el plazo determinado por la Administración Aduanera.
- b) Presentar declaración con información mínima para el retiro de sus mercancías y completar posteriormente la información faltante.
- c) Presentar garantías reducidas o estar exento de su presentación;
- d) Efectuar directamente sus despachos aduaneros sin contar con un despachador de Aduanas.
- e) Obtener otras facilidades que la administración Aduanera convenga.

Gracias a esta actualización podemos observar la ampliación de los beneficios otorgados a los miembros de la cadena de suministros que han obtenido la certificación OEA incentivando al resto de operadores a obtenerla.

### **1.3.2. Variable 2: Calidad de Servicio**

En contexto actual del mercado de agentes de aduana la calidad de servicio es la base para poder crecer entre la competencia actual es por ello que ser reconocido por el servicio brindado diferencia a la empresa, otorgándole reconocimiento entre las demás, en este punto Barroso y Martín (2004) manifiestan que, “la calidad de servicio la como la comparación entre lo que el cliente espere recibir(sus expectativas) y lo que realmente recibe o el percibe que recibe(desempeño o percepción del resultado del servicio)” (citado en Calvo y Criado, 2010, p.356).

Se entiende que la calidad del servicio está íntimamente vinculado a la relación que la empresa tiene con los clientes, ya que entienden que al brindarle el mejor servicio posible al cliente generan cultura organizacional entre ellos, lo cual es percibido por el

cliente fidelizándolo a la empresa y atrayendo nuevos clientes interesados en los servicios brindados.

En dicho contexto, contamos con la apreciación de Calidad de Servicio Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) indicando que la Calidad de Servicio; es el instrumento que aumenta la competitividad, el cual requiere una cultura organizativa idónea de los colaboradores, para que se comprometan en un proceso permanente de evolución con mejoras progresivas, para obtener la lealtad del cliente y diferenciarse así de los competidores como estrategia de aprovechamiento. (p.460)

### **Teorías Relacionadas a la Calidad del Servicio:**

**Modelo SERVQUAL:** Rey (1999), Citando a Parasuraman, Zeithml y Berry indicando que su modelo es resumiendo una herramienta de niveles múltiples con un alto estándar de fiabilidad y confianza que las diversas compañías pueden usar para medir las expectativas y perspectivas de los consumidores, la fórmula para la medición es la siguiente:

$$C.S. = \sum_{j=1}^K W_j(P_j - E_j)$$

Donde: C.S.: Calidad del Servicio

K: Número de dimensiones

W<sub>j</sub>: Factor de ponderación de cada dimensión

P<sub>j</sub>: Percepción de desempeño en la dimensión j

E<sub>j</sub>: Expectativas de desempeño en la dimensión j

Cabe destacar que este modelo ha sido criticado por diversos investigadores.

Ampliando la información obtenida y estudiada sobre la Calidad del Servicio.

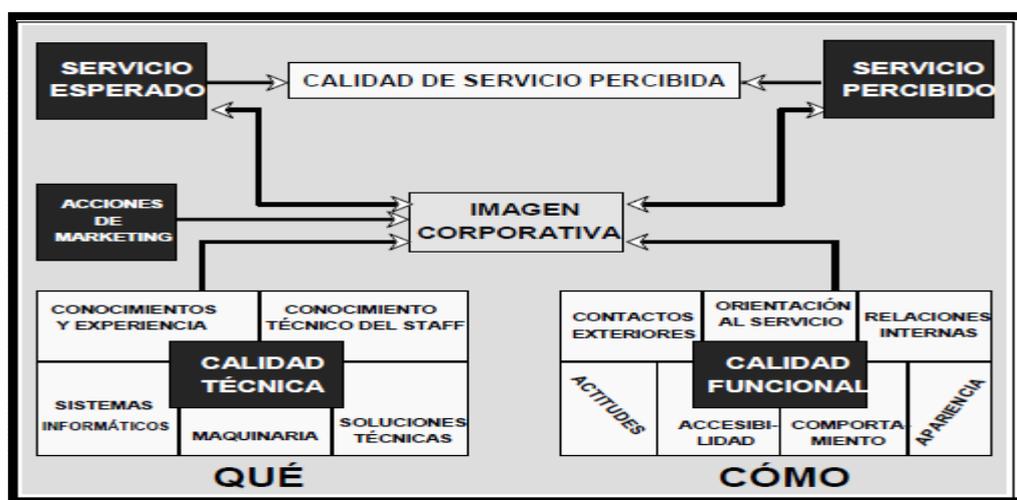
Criado y Calvo (2010) citando a Berry Parasuraman, Zeithmal, sobre su investigación en la cual llegan a la conclusión que existen diversas dimensiones las cuales son valoradas por los clientes que buscan calidad de servicio, también añaden que estas dimensiones no son independientes entre ellas, de la cuales describen el cuadro siguiente:

Dimensiones de la calidad de Servicio	Significado
Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. La intangibilidad es una de las características de los servicios lo que dificulta la percepción de estos elementos sobre los cuales el cliente puede apoyar su percepción.
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de Respuesta	También denominado responsabilidad. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es un término que va más allá de la simpatía o cortesía, queriendo resaltar la total disposición de la empresa para atender a sus clientes.

*Fuente: Parasuraman, Zeithmal y Berry 1985)*

*Fuente: Criado y Calvo (2010)*

**Modelo Grönroos:** Rey (1999), Citando a Grönroos indica que la calidad del servicio total manifiesta 3 dimensiones esenciales: La técnica, la funcional y la imagen de la empresa, (p. 28). Grönroos destaca que en la dimensión funcional existe una mayor oportunidad de obtener la diferenciación, líneas abajo se presente la forma gráfica del modelo Grönroos:



*Fuente: Rey (1999)*

**Modelo de Albretch:** (Rey, 1999, p.33), Citando a Albretch, indica que el Servicio de Calidad total está conformado por 5 dimensiones las cuales son:

- Investigación del mercado y percepción del cliente.
- Formulación de estrategias.
- Educación, formación y comunicación.
- Mejora del proceso.
- Evaluación, medición y retroinformación.

Se presenta versión grafica del modelo de Albretch líneas abajo:



*Fuente: Rey (1999)*

Colmenares y Saavedra (2007) citan a Bateson indicando que, la satisfacción ayuda a los clientes a generar sus percepciones e ideales sobre la calidad de los servicios, dichos autores perciben en su estudio sobre la calidad de servicio a diversos autores los cuales han dado un mayor aporte al estudio y evolución de la Calidad de servicio:

<b>Año</b>	<b>Autores</b>	<b>Aportes</b>
1980	Oliver	Paradigma Desconfirmatorio
1984	Grönroos	Modelo de Calidad de Servicio
1985, 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	Modelo SERVQUAL
1989	Eiglier y Langeard	Modelo de Servucción
1992	Cronin y Taylor	Modelo SERVPERF
1993, 1994	Teas	Modelo de Desempeño Evaluado
1994	Rust y Oliver	Modelo de los Tres Componentes
1996	Dabholkar, Thorpe y Rentz	Escala Multinivel de Calidad del Servicio
1997	Philip y Hazlett	Modelo P-C- P
2001	Brady y Cronin	Modelo Jerárquico Multidimensional
2006	Akbaba	Técnica del Factor Incidente Crítico

*Fuente: Calvo y Criado (2010)*

## **1.4. . Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y la calidad del servicio al cliente en el despacho aduanero de la Agencia de aduana Transoceanic?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y expectativa del cliente de la Agencia Transoceanic?

¿Cómo se relaciona la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y percepción del cliente de la Agencia Transoceanic?

## **1.5. Justificación del estudio**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación presenta justificaciones en diversos aspectos como: práctica, social, teórica y metodológica, los cuales demuestran la importancia y relevancia del proyecto (p. 40).

**Justificación practica:**

Esta investigación tiene una justificación practica en el sentido permite resolver en cierta medida el problema de la Agencia de Aduana Transoceanic, al brindar un servicio de calidad a los diferentes exportadores e importadores a través de los procesos y ventajas que se otorgan al obtener la certificación OEA.

En este sentido, siendo los resultados, y el análisis correspondiente información necesarios para el personal de la Agencia de Aduana Transoceanic, los cuales deben tener un mayor conocimiento de los beneficios que conllevan contar con la certificación OEA, y que estos puedan añadir calidad del servicio a los brindados, a los exportadores e importadores a los cuales a su vez son incentivados a conseguir la mencionada certificación para poder generar una cadena de suministros con bases cimentadas en lineamientos internacionales.

**Justificación Social:**

Es pertinente realizar esta investigación ya que busca describir como la aplicación de los procedimientos propuestos al obtener la certificación OEA. Aportan calidad del servicio a los clientes. Además, es relevante socialmente ya que fomenta a otras empresas a obtener la mencionada certificación, incentivando una cadena de suministro segura a nivel nacional e internacional fomentando el comercio seguro.

**Justificación teórica:**

La relevancia teórica de la presente investigación radica en que se podrá conocer en mayor medida la influencia de variable independiente Certificación OEA en la variable Calidad del servicio. Además, permite sugerir ideas, recomendaciones e incluso hipótesis para futuras investigaciones.

## **Justificación Metodológica:**

Se elaboró un nuevo instrumento que recolecta y analiza los datos para determinar la influencia de variable independiente Certificación OEA en la variable Calidad de servicios. Además, se determina la forma más adecuada para estudiar a esta población con la utilización de encuestas de ingresándolas en el software de análisis estadístico SPSS.

## **Justificación por Conveniencia**

La presente investigación busca brindar soluciones a los operadores logísticos en el Perú, convirtiéndolos en empresas de nivel internacional.

### **1.6. Objetivos**

#### **1.6.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y la calidad del servicio al cliente en la Agencia de aduana Transoceanic.

#### **1.6.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación que existe entre la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y la expectativa del cliente en la Agencia de aduana Transoceanic.

Determinar la relación que existe entre la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y la percepción del cliente en la Agencia de aduana Transoceanic.

### **1.7 Hipótesis**

#### **1.7.1. Hipótesis General**

Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y la mejora en el servicio al cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic.

### 1.7.2 Hipótesis Específicas

Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y expectativa del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic al haber obtenido la certificación OEA.

Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y la percepción del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de Investigación

Según su finalidad, dicho proyecto presenta una investigación **APLICADA**. Valderrama (2017), comenta que este tipo de investigación busca obtener información que será aplicada de forma inmediata sobre una situación actual en específico, para así tratar temas dentro de los campos de la economía, sociales, políticos, culturales, etc. Y después otorgar soluciones a las problemáticas mencionadas (p.165).

El método que se aplicó en este estudio fue **HIPOTÉTICO DEDUCTIVO**. En este sentido, Bernal (2016) establece de forma clara y concisa que dicho método pretende encontrar respuestas a las interrogantes descritas y su contraste con los datos obtenidos a partir del instrumento (p.60).

Asimismo, Hernández, et al. (2014) indica que es **NO EXPERIMENTAL** cuando se utiliza la información sin alteraciones. Se realiza la vinculación entre las variables, sin que sean modificadas (p.152).

Según Hernández, et al. (2014) es de diseño **TRANSVERSAL** porque recoge la información en un instante determinado (p.151)

Hernández, et al. (2014) define la investigación **DESCRIPTIVA** como un resumen de la información que se obtiene referente al tema que se va a investigar. Además, está enfocada al conocimiento de una realidad específica en la coyuntura actual (p. 93).

Hernández, et al. (2014, p .93) es **CORRELACIONAL** ya que el estudio pretende hallar la posible relación entre las dos variables, en este caso la Certificación OEA (Operador económico autorizado) y la Calidad de servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.

Hernández, et al. (2014), menciona que un análisis **CUANTITATIVO** se centra en características las cuales pueden ser medidas a través de estadísticas, ejemplo los resultados de una encuesta. (p. 4).

## **2.2 Variables Operacionalización**

### **2.2.1 Definición Conceptual**

#### **Variable 1: Certificación OEA**

Hernández y Portals (2014) indican que:

El OEA nace como respuesta a la necesidad de conjugar seguridad y facilitación de las operaciones de comercio exterior [...]. Aquellos operadores que participen en la cadena de suministro internacional que acrediten el cumplimiento de unas medidas de seguridad y buenas prácticas se consideraran socios fiables de la cadena de suministros (p. 17).

#### **Dimensión: Seguridad**

El objetivo principal de la normativa para obtener la certificación OEA, es la fortificación de los procesos de seguridad en los procesos de comercio internacional, Ramírez (2013) nos da a conocer su concepto de seguridad: Actualmente las diversas empresas y/o organizaciones consideran que la seguridad, ha evolucionado a un nivel mayor que solo velar por la integridad física del colaborador, se ha vuelto más dinámico y diverso, busca el bienestar personal, fomentar en clima organizacional optimo, presentar una imagen renovada, aplicando en nuevo estilo de vida en el contexto laboral actual. (p. 11).

La seguridad en el contexto laboral ha evolucionado con el tiempo adaptándose a las necesidades de los colaboradores y evitar incidentes e incomodidades a ellos.

### **Indicador: Ambiente de Trabajo**

Grott (2003, p.81) nos define el ambiente de trabajo como la agrupación de condiciones físicas, climáticas o de alguna otra perspectiva que afectan el desempeño del colaborador, es innegable la introducción del concepto del medio ambiente en su camino al desarrollo sostenible, por lo que el cuidado de este es primordial para otorgar calidad de vida al trabajador.

La percepción de los trabajadores referente al ambiente laboral es importante ya que al sentirse a gusto con su entorno el colaborador podrá desarrollarse a plenitud en sus funciones.

### **Indicador: Imagen**

La visión que tienen los clientes de la empresa es importante ya que a partir de ella otorgan su confianza para poder gestionar servicios a ellos, Capriotti (2013) nos dice que: La imagen corporativa es la visión del público sobre la empresa, destacando su identidad en la sociedad. Generan una sobre su gestión, bienes, servicios y formado de trabajo. (p.16)

La imagen que muestra la empresa en el mercado es la carta de presentación para los potenciales clientes que puede obtener la empresa, por ello es importante que la organización transmita confianza referente a los servicios que brinda.

### **Indicador: Clima Organizacional**

En el contexto actual debemos considerar que se debe generar el ambiente propicio para que los colaboradores puedan aplicar sus conocimiento y habilidades y poder cumplir los requerimientos de los clientes, en este punto Chiang y Nuñez (2010), citan a Reichers y Schenider, definiendo el Clima Organizacional como, la apreciación unificada de políticas, procedimientos y políticas de la organización, tanto formales como informales (p, 31).

### **Dimensión: Facilitación**

Uno de los pilares de la certificación OEA es la facilitación en los procesos del comercio exterior, Arce (2012) define la facilitación como: La gestión de procesos y actividades de un grupo de personas u organización para poder lograr los objetivos trazados en un entorno propicio, aplicando los recursos de forma eficiente, la facilitación está orientada al logro de los objetivos de un grupo determinado. (p. 20).

El comercio exterior evoluciona con el avance del tiempo buscando una mayor fluidez del movimiento de compraventa internacional, busca reducir los procesos burocráticos de los diversos productos, reduciendo tiempos de entrega y costos que permite un mayor volumen de envíos.

#### **Indicador: Gestión de procesos**

Bravo (2013) nos indica: La búsqueda de otorgar valor a los procesos de la empresa para poder cumplir las metas de la empresa y obtener un alto nivel de satisfacción de los clientes esperada, es lo que conocemos como gestión de procesos, también podemos entender que la gestión de procesos se manifiesta en el aumento de la producción al igual que en la reducción de los elementos como: tiempo, costo y en el aumento en la calidad del servicio brindado. (pp.23, 24)

#### **Indicador: Recursos**

Referente a los recursos Angulo (2013) indican que los recursos: Son los trabajadores, materiales y maquinarias con las cuales gestionan las labores de un proyecto y pueden ser catalogados en varios tipos de recursos tales como de trabajo, materiales, genéricos y de costo (p. 121).

#### **Dimensión: Cadena de suministros**

Ser un ente seguro dentro de la cadena de suministros es uno de los objetivos de la certificación OEA por ello la importancia de conocer el concepto de esta, Mentzer et al. (2010) nos otorga su definición: La cadena de suministros se conceptualiza como el conjunto de organizaciones implicadas en el movimiento de comercio tanto productos, servicios, finanzas e información de un proveedor a un cliente (p.4).

#### **Indicador: Organizaciones**

La organización como ente es el elemento en cual se gestionan los diversos procesos y entendemos que es más que una edificación, es Conjunto de actividades coordinadas por los miembros de la empresa con el objetivo de aprovechar al máximo los recursos disponibles, para poder concretar las metas de la empresa. (Maisse, 2011, p.180)

**Indicador: Producto**

Rodriguez (2013). Manifiesta que, el producto es un conglomerado de cualidades palpables e impalpables que incluyen diversas características, color, envoltura, calidad, maraca adicional a los servicios y prestigio del vendedor (p. 50).

**Variable 2: Calidad de Servicio**

Criado y Calvo (2010) citan a Barroso y Martín (2004) manifestando que: La calidad de servicio es la comparación de las expectativas (Lo que el cliente desea recibir) en contraste con lo que percibe (resultado del servicio recibido) (p.356).

**Dimensión: Expectativas**

Martin, Payne, Ballantyne (2013, p.140) citan a Parasuraman definiendo las expectativas del cliente como, los deseos y requerimientos de los clientes, por la tanto, lo que ellos consideran debe ser provisto por la oferta.

**Indicador: Deseo**

Kotler y Armstrong (2013). Definen que el deseo como la declaración espontanea de obtener algo que será conseguido por la capacidad monetaria (p. 6).

**Indicador: Necesidades**

Kotler y Armstrong (2013), definen la necesidad, como la carencia que deber repuesta, y que ha sido localizado una situación específica, estas carencias pueden ser físicas o sociales (p. 6).

**Indicador: Cliente**

Se entiende por cliente por la entidad o persona natural que requiere de un servicio o producto que puede ser provisto por otra empresa. (Barquero y Huertas, 2007, p. 1). En este sentido, los clientes resultan una fuente primordial de ingresos de la empresa, las empresas dedicadas al brindar servicios son aquellos que se encuentran en una relación más cercana con los clientes y dependen de estos últimos para subsistir.

**Dimensión: Percepción**

Criado y Calvo (2004), citando a Barroso y Martin, nos indican que la percepción se encuentra sujeto a la prestación del servicio tomando en consideración el inicio,

progreso y final de la venta, aunque el nivel de desempeño importante no es aquel finalmente otorga el proveedor, sino aquel que parcialmente percibe el cliente.

**Indicador: Servicios**

Los servicios son la gestión que realiza la empresa para poder satisfacer los requerimientos del usuario y/o cliente, por ello, es que Etzel, Stanton y Walker (2014), manifiestan que los servicios son labores reconocibles e intangibles que son el artículo primordial en la venta de servicios creada para otorgar a los clientes la satisfacción de sus requerimientos y deseos. (p.301).

**Indicador: Venta**

Romero, R. (1997). La entrega de una mercancía a través de un precio pactado (p. 35).

**TABLA N° 1:** Matriz de Operacionalización de la variable I: Certificación OEA

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Certificación OEA</b>	Hernández y Portals (2014) indican que: El OEA nace como respuesta a la necesidad de conjugar seguridad y facilitación de las operaciones de comercio exterior [...]. Aquellos operadores que participen en la cadena de suministro internacional que acrediten el cumplimiento de unas medidas de seguridad y buenas prácticas se consideraran socios fiables de la cadena de suministros (p. 17).	Para medir la variable Certificación OEA se utilizó un instrumento que consta de 10 preguntas las cuales están relacionadas a los indicadores.	Seguridad	Ambiente de Trabajo	Hernández et al. (2014)  <u>Ordinal</u> Se ordenan en categorías de mayor a menor (p.215).  <u>Intervalos</u> Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).
				Imagen	
				Clima Organizacional	
			Facilitación	Gestión de procesos	
				Recursos	
			Cadena de suministros	Organizaciones	
Productos					

**TABLA N° 2:** Matriz de Operacionalización de variable II: Calidad del Servicio

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Calidad de Servicio</b>	Criado y Calvo citan a Barroso y Martín (2004) manifestando que: La calidad de servicio es la comparación de las expectativas (Lo que el cliente desea recibir) en contraste con lo que percibe (resultado del servicio recibido) (p.356).	Para medir la variable Calidad del Servicio se utilizó un instrumento que consta de 10 preguntas las cuales están relacionadas a los indicadores.	Expectativas	Deseo	Hernández et al. (2014)  <u>Ordinal</u> Se ordenan en categorías de mayor a menor (p.215).  <u>Intervalos</u> Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).
				Necesidades	
				Cliente	
			Percepción	Servicios	
				Venta	

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población:

Hernández et al. (2014) indica que la población es la cantidad total de un grupo a examinar, este está conformado por individuos de estudio los cuales deben poder ser cuantificados entre un grupo de entes, se le conoce como población por ser el conjunto el total del conjunto de unidades (p.174).

### 2.3.2 Muestra:

Hernández et al. (2014) nos dice que la muestra es la agrupación de unidades parte de un conjunto el cual los puede representar y pueden ser identificados entre ellos (p.173).

En esta perspectiva, la muestra de la investigación actual, se escogió con el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, dado que todas las unidades tienen la misma probabilidad de ser escogidos para ser parte de la muestra.

Para hallar la muestra de la población se efectúa la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

en donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Fórmula de KREJCIE & MORGAN (1970)

Los valores de la fórmula son los siguientes:

$$N = 40$$

$$Z = 95\% (1,96)$$

$$p = 50\% (0,5)$$

$$q = 50\% (0,5)$$

$$e = 5\% (0,05)$$

Reemplazando:

$$n = (40) (1,96)^2 \cdot (0,5) (0,5) (0,05)^2 (40-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5) = 36$$

La muestra estuvo conformada por 36 colaboradores del área operativa de la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A.

Asimismo, siendo de importancia, a continuación, describiremos lo siguiente:

- **Unidad de análisis:** Se consideró a todos los trabajadores de la empresa AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.
- **Criterios de inclusión:** Se encuestó a los colaboradores del área operativa de la AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.
- **Criterios de exclusión:** no se consideró encuestar a los demás trabajadores ya que según la fórmula aplicada se trabajará con 36 colaboradores.

## **2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

En la investigación se usó la técnica de la encuesta para poder recolectar los datos a través de las preguntas propuestas por el investigador y respondidas por el grupo que conforma la muestra, Hernández et al. (2014) definen la encuesta como la técnica de recolección mayormente aplicada, el elemento principal de la encuesta es el cuestionario el cual es un conglomerado de preguntas que buscan obtener información específica de la persona (p.158).

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

Se usó el cuestionario como instrumento para recopilar datos el cual posibilita medir y analizar la relación que existe entre las variables, Bernal (2016) define el cuestionario como el conglomerado de preguntas estructuradas para la obtención de datos, con la misión de alcanzar los objetivos propuestos (p. 233).

El cuestionario está conformado por 20 preguntas, 10 preguntas por la variable 1: Certificación OEA, y 10 preguntas por la variable 2: Calidad de servicio, este cuestionario se dirige al personal del área operativa de la AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.

### **2.4.3 Validez**

El instrumento debe ser validado para su aplicación, Hernández, et al. (2014) señalan que la validez es el grado de confiabilidad de la información obtenida, por

ejemplo, en un instrumento con validez para medir la actitud de los clientes y la calidad de servicio se debe medir la actitud más no el conocimiento. (p. 247-248).

El presente trabajo ha sido sometido a la revisión de expertos en la materia de la Escuela de Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte II, los cuales son:

Dr. José Andrade Sosa

MBA. Marco Cárdenas

Mg. Gustavo Alberca

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Según Hernández, et al. (2014), la confiabilidad de los instrumentos de medición hace referencia al nivel en que la aplicación del instrumento en repetidas ocasiones de un resultado igual a la inicial” (p. 200).

**TABLA N° 3: Niveles de fiabilidad**

<b>Coefficiente</b>	<b>Relación</b>
<b>0.00 a +/- 0.20</b>	Muy Baja
<b>-0.2 a 0.40</b>	Baja o ligera
<b>0.40 a 0.60</b>	Moderada
<b>0.60 a 0.80</b>	Marcada
<b>0.80 a 1.00</b>	Muy Alta

Fuente: Hernández et al. (2014)

La confiabilidad se obtiene con el método del Alfa de Cronbach, en el cual se ingresan los datos obtenidos gracias al programa estadístico SPSS 24, y que correspondiente a los 36 trabajadores de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.

**TABLA N° 4: Fiabilidad de la Variable 1:**

VARIABLE I: CERTIFICACIÓN OEA

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	36	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	10

El estadístico de fiabilidad para la variable 1: Certificación OEA, indica que la prueba es confiable debido a que salió un valor de 0.956; es decir, el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

**TABLA N° 5: Fiabilidad de la Variable 2:**

VARIABLE II: CALIDAD DEL SERVICIO



**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	36	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.



**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	10

El estadístico de fiabilidad para la variable 2: Calidad del servicio, indica que la prueba es confiable debido a que dio un valor de 0,954; es decir, el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

**TABLA N° 6: Fiabilidad de la Variable 1 y la Variable 2**

**AMBAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	36	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

El estadístico de fiabilidad para las variables 1 y 2: Certificación OEA y Calidad del servicio indica que la prueba es confiable debido a que dio un valor de 0,978; es decir, el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

## 2.5 Método de Análisis de datos

En el presente trabajo de investigación fue requerido el programa estadístico SPSS v.24. Las pruebas estadísticas empleadas para la presente investigación fueron:

Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento el cual mide la relación de los ítems con el promedio de respuestas y el cuestionario fue validado por juicio de expertos.

## **2.6 Aspectos Éticos**

Para realizar el presente estudio, se considerarán los siguientes aspectos:

- Utilización de la información: Se respetará la identidad de cada participante por lo que las encuestas serán anónimas y la información obtenida se utilizará solo para dicha investigación
- Valor social: Todos los trabajadores estuvieron dispuestos a llenar el cuestionario y mostraron completa disposición para completar la misma.
- Validez científica: La información obtenida de fuentes secundarias han sido debidamente citadas por lo que la información expuesta es totalmente verídica.

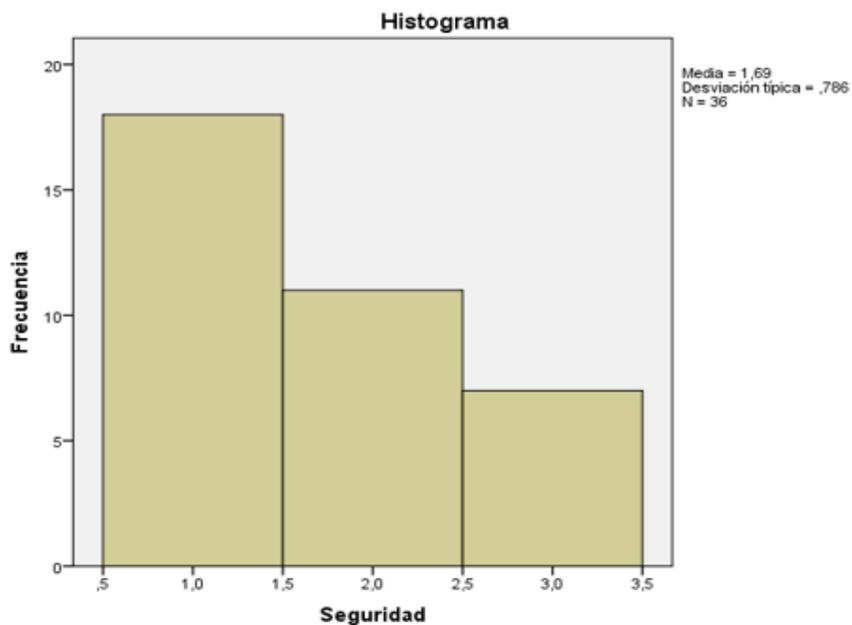
### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo – Resultado de Dimensiones

#### VARIABLE 1: CERTIFICACIÓN OEA

**TABLA N° 7: Dimensión 1 (Agrupada) “Seguridad”**

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente importante	18	50,0	50,0	50,0
	Muy importante	11	30,6	30,6	80,6
	Importante	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

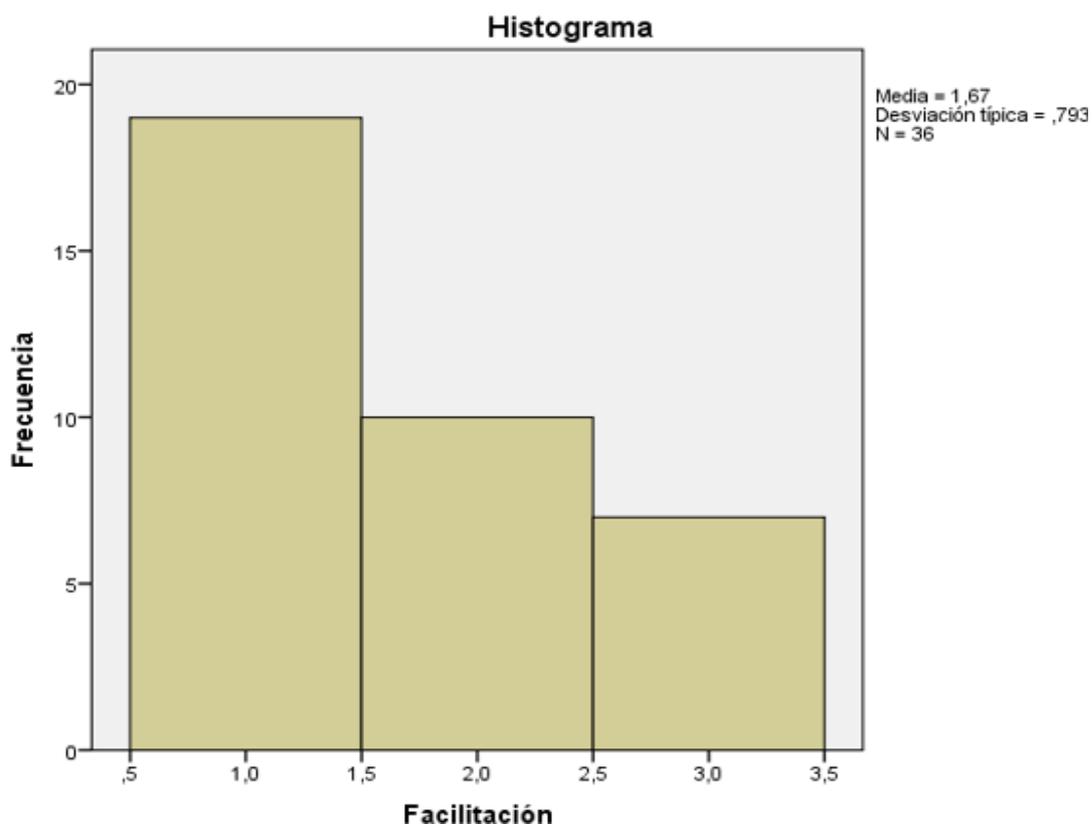


#### **Interpretación:**

Según el alcance de los resultados, se observa que el 50.0% de las personas encuestadas, conformado por los colaboradores de la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., manifestaron que la dimensión “Seguridad”, es totalmente importante. Asimismo, se observa que el 30.6% indicaron que es muy importante y el 19.4% respondieron que es importante.

**TABLA N° 8: Dimensión 2 (Agrupada) “Facilitación”**

Facilitación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente importante	19	52,8	52,8
	Muy importante	10	27,8	80,6
	Importante	7	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0

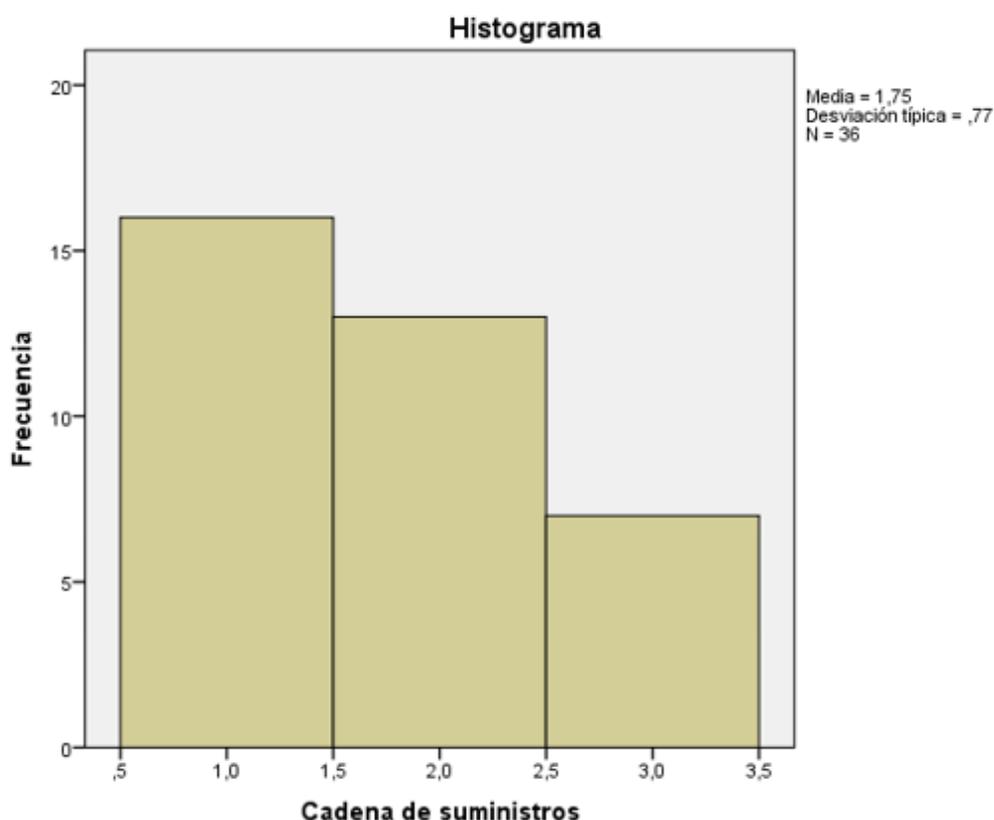


**Interpretación:**

Según el alcance de los resultados, se observa que el 52.8% de las personas encuestadas, conformado por los colaboradores de la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., manifestaron que la dimensión “Facilitación”, es totalmente importante. Asimismo, se observa que el 27.8% indicaron que es muy importante y el 19.4% respondieron que es importante

**TABLA N° 9: Dimensión 3 (Agrupada) “Cadena de Suministros”**

Cadena de suministros				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente importante	16	44,4	44,4
	Muy importante	13	36,1	80,6
	Importante	7	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0

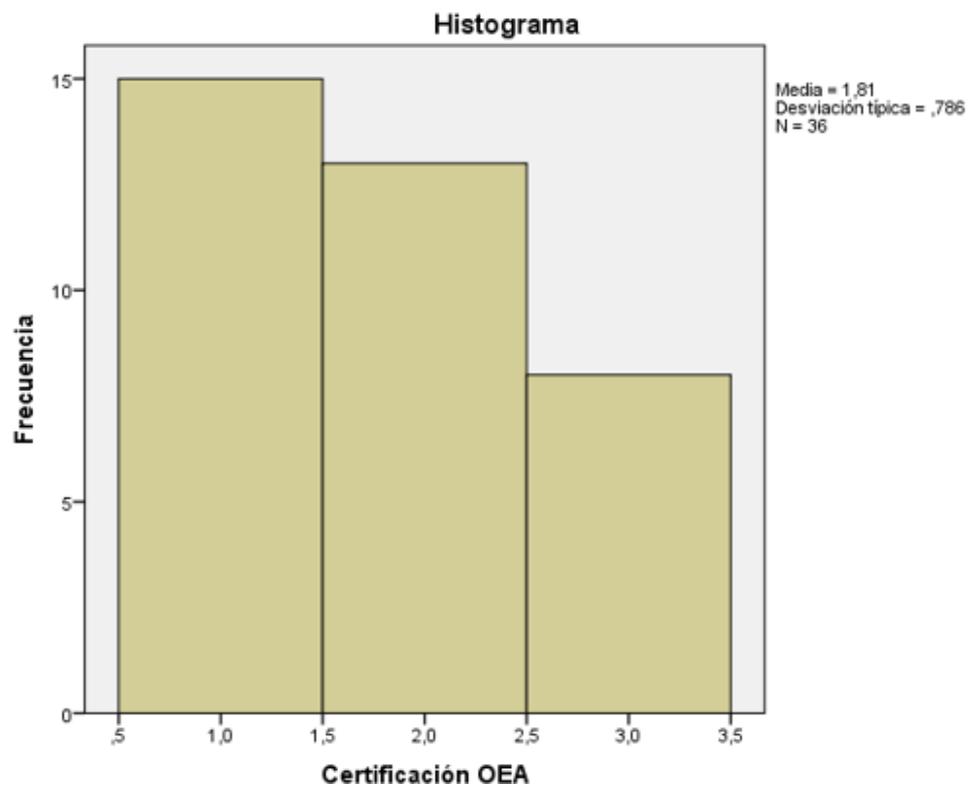


**Interpretación:**

Según el alcance de los resultados, se observa que el 44.4% de las personas encuestadas, conformado por los colaboradores de la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., manifestaron que la dimensión “Facilitación”, es totalmente importante. Asimismo, se observa que el 36.1% indicaron que es muy importante y el 19.4% respondieron que es importante.

**TABLA N° 10: Interpretación de la Variable I (Agrupada) “Certificación OEA”**

Certificación OEA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente importante	15	41,7	41,7
	Muy importante	13	36,1	77,8
	Importante	8	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0

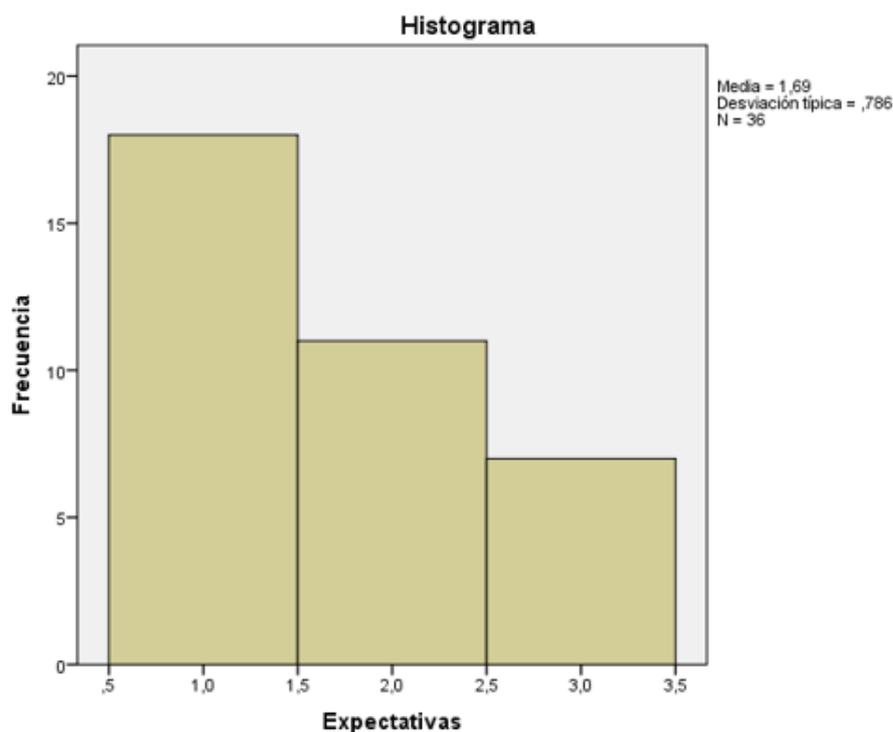


Los resultados obtenidos según la estadística descriptiva de la Variable I “Certificación OEA”, Han indicada que existe un alto grado de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la presente investigación.

## VARIABLE II: “CALIDAD DEL SERVICIO”

**TABLA N° 11: Dimensión 4 (Agrupada) “Expectativas”**

		Expectativas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente importante	18	50,0	50,0	50,0
	Muy importante	11	30,6	30,6	80,6
	Importante	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

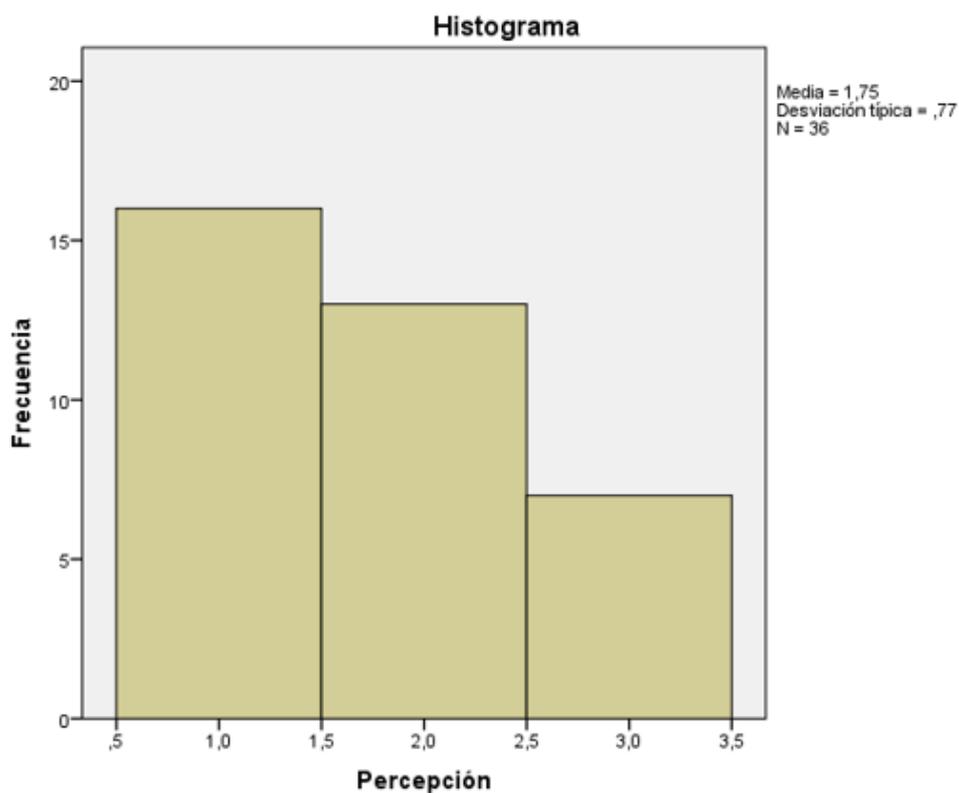


### Interpretación:

Según el alcance de los resultados, se observa que el 50.0% de las personas encuestadas, conformado por los colaboradores de la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., manifestaron que la dimensión “Expectativas”, es totalmente importante. Asimismo, se observa que el 30.6% indicaron que es muy importante y el 19.4% respondieron que es importante.

**TABLA N° 12: Dimensión 5 (Agrupada) “Percepción”**

Percepción				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente importante	16	44,4	44,4
	Muy importante	13	36,1	80,6
	Importante	7	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0

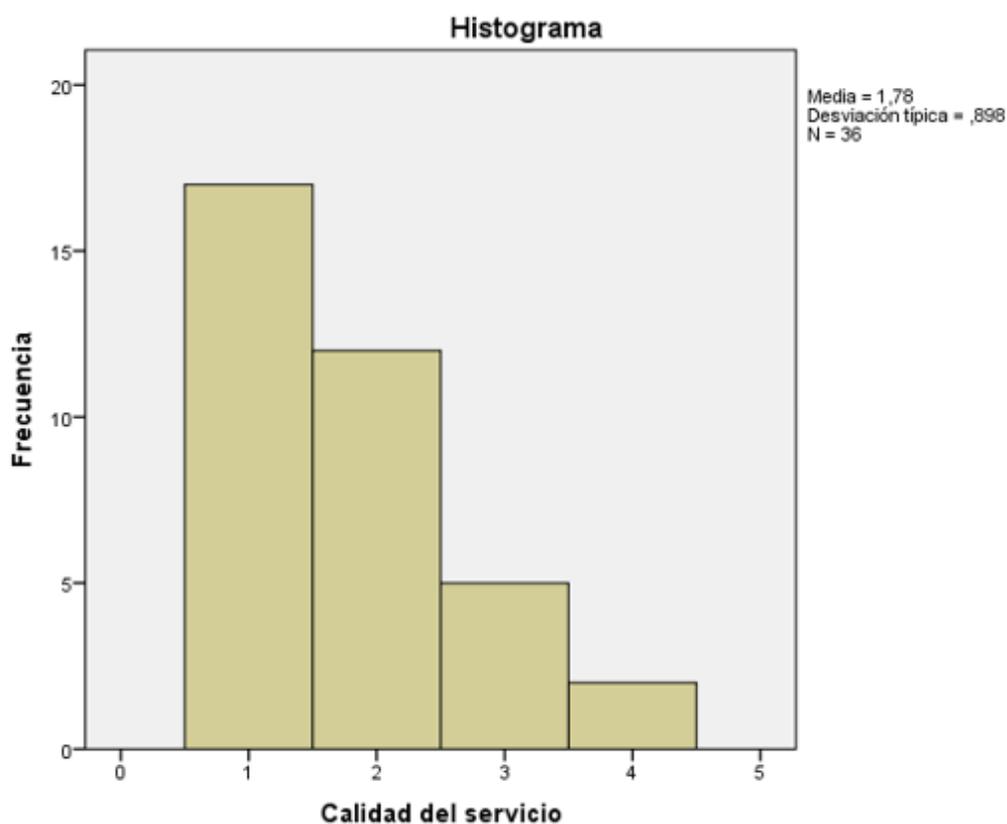


**Interpretación:**

Según el alcance de los resultados, se observa que el 44,4% de las personas encuestadas, conformado por los colaboradores de la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., manifestaron que la dimensión “Expectativas”, es totalmente importante. Asimismo, se observa que el 36.1% indicaron que es muy importante y el 19.4% respondieron que es importante.

**TABLA N° 13: Interpretación de la Variable II “Calidad del Servicio”**

Calidad del servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente importante	17	47,2	47,2	47,2
Muy importante	12	33,3	33,3	80,6
Válidos Importante	5	13,9	13,9	94,4
Poco importante	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	



Los resultados obtenidos según la estadística descriptiva de la Variable II “Calidad del Servicio”, Han indicada que existe un alto grado de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la presente investigación.

## 3.2. Estadística inferencial

### 3.2.1 Prueba de normalidad

En la investigación en estudio, la prueba de hipótesis tiene que cumplir ciertas reglas, con el fin de probar la contrastación de hipótesis. De acuerdo a ello, se establece que el nivel de significancia es de 0.05 y el nivel de aceptación es del 95%, en su límite de  $z=1.96$ , asimismo se formula la siguiente hipótesis.

H0: la distribución de la estadística de la muestra es normal.

H1: la distribución de la estadística de la muestra no es normal.

Regla de decisión:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

**TABLA N° 14: Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Certificación OEA	,264	36	,000	,789	36	,000
Calidad del servicio	,279	36	,000	,791	36	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

#### Interpretación:

En la presente tabla de la prueba de normalidad, se presenta una muestra de 36 colaboradores de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A., siendo un número inferior a 50, por lo que se utilizara el estadístico Shapiro-Wilk. De igual forma se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 el mismo que es menos a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de la investigación, lo cual indica que la **distribución de la muestra no es normal**, de tal manera el tipo de investigación es **no paramétrica**

### 3.2.2 Prueba no paramétrica

Una prueba es no paramétrica si no cumple alguna de estas condiciones:

- Variables cuantitativas
- Muestra normal
- Varianzas iguales

Se formula la siguiente hipótesis:

H0: La investigación es paramétrica

H1: La investigación no es paramétrica

Regla de decisión:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

### 3.2.3 Contrastación y correlación de hipótesis

**Hipótesis general:** Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y la mejora en la calidad del servicio de la Agencia de Aduana Transoceanic.

**Hipótesis nula:** No existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y la mejora en la calidad del servicio de la Agencia de Aduana Transoceanic.

**TABLA N° 15: Niveles de correlación**

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)*

**TABLA N° 16: Correlación de variables**

Correlaciones			
		Certificación OEA	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,954**
	Certificación OEA Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
	Coefficiente de correlación	,954**	1,000
	Calidad del servicio Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS v.24

### Interpretación

Se observa en la tabla 16 que el coeficiente Rho= 0.954, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables “Certificación OEA” y “Calidad del Servicio”, con un nivel de significancia de  $0,00 < 0.05$  por lo que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, obteniendo como resultado la relación directa entre ambas variables.

### Hipótesis específica 1:

**Hi:** Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y la expectativa del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic

**H0:** No existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y la expectativa del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic

**TABLA N° 17: Correlación de la hipótesis específica 1**

Correlaciones			
		Certificación OEA	Expectativas
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,911**
	Certificación OEA Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
	Coefficiente de correlación	,911**	1,000
	Expectativas Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS v.24

### Interpretación:

Se observa que el estadístico Rho de Spearman, el que arrojó un coeficiente 0.911, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable “Certificación OEA” y la dimensión “Expectativas”, con un nivel en el grado de significancia de  $0,00 < 0,05$ , el cual es el máximo establecido para ser aceptada. De esta manera se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, obteniendo como resultado la relación directa entre la Certificación OEA y las Expectativas del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic.

### Hipótesis específica 2:

**Hi:** Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y perspectiva del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic.

**H0:** No existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y la percepción del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic.

**TABLA N° 17: Correlación de la hipótesis específica 2**

Correlaciones			Certificación OEA	Percepción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,921**
	Certificación OEA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
		Coefficiente de correlación	,921**	1,000
	Percepción	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS v.24

### Interpretación:

Se observa que el estadístico Rho de Spearman, el que arrojó un coeficiente 0.921, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable “Certificación OEA” y la dimensión “Percepción”, con un nivel en el grado de

significancia de  $0,00 < 0,05$ , el cual es el máximo establecido para ser aceptada. De esta manera se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, obteniendo como resultado la relación directa entre la Certificación OEA y la percepción del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Gracias a los resultados obtenidos en esta investigación, en la que se buscó hallar la relación entre las variables Certificación OEA y Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.; Callao – 2018; por lo que se realizó una encuesta a 36 colaboradores del área comercial de lo cual se estableció los siguientes resultados.

##### **Hipótesis y objetivo feneral**

En la presente investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe en la Certificación OEA y la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.; Callao – 2018; De acuerdo a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa, se determinó que si existe una relación entre las variables mencionadas antes, y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de  $Rho = 0,954$ ; Por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables; con un valor de significancia (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. De la cual concluimos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrando la correlación que existe entre las variables.

Este resultado es coherente con el trabajo de Investigación de Bellido (2018) en su tesis titulada “Operador Económico autorizado y competitividad en Luxor Agencia de Aduna S.A.C; San Miguel – 2018”. Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho = 0,956$ , teniendo una correlación positiva considerable, con un valor de significancia (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. Se contrasto con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares al el  $Rho$  de Spearman = 0,954 obtenido en esta investigación en la cual el autor concluye, que, si la empresa obtiene la certificación de operador económico autorizado, le va a permitir obtener aquellas competencias de las

cuales carece y fortalecer aquellas que posee, que les permita diferenciarse de sus competidores.

Hernández y Portals (2014) indican que:

El OEA nace como respuesta a la necesidad de conjugar seguridad y facilitación de las operaciones de comercio exterior [...]. Aquellos operadores que participen en la cadena de suministro internacional que acrediten el cumplimiento de unas medidas de seguridad y buenas prácticas se consideraran socios fiables de la cadena de suministros (p. 17).

En relación a la presente investigación y a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A; Callao – 2018; tal como definen Hernández y Portals, la certificación OEA nace como respuesta de reconocer a los operadores del comercio exterior que siguen los lineamientos de seguridad buscando la facilitación en el comercio, lo cual coincide con la presente investigación la cual indica que al obtener con la certificación OEA eleva la calidad del servicio brindado a los clientes, de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.

### **Hipótesis y objetivo específico 1**

En la presente investigación se tuvo como objetivo específico N° 1 determinar la relación que existe en la Certificación OEA y la Expectativas del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.; Callao – 2018; De acuerdo a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa, se determinó que si existe una relación entre la variable y dimensión mencionadas antes, y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de Rho= 0,911; Por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables; con un valor de significancia (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. De la cual concluimos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrando la correlación que existe entre las variables.

Este resultado es coherente con el trabajo de Investigación de Quiroz (2015) en su tesis titulada “Expectativas de los alumnos ingresantes y satisfacción de los egresados de la

Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ingeniería - 2015". Según los resultados obtenidos de 0.801 y 0.763 sobre el Alfa de Cronbach, Se contrasto con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares al el Rho de Spearman = 0,911 obtenido en esta investigación en la cual el autor concluye. El autor concluye, que las expectativas de los alumnos ingresantes son altas y a su vez son similares la percepción de los egresados de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional de Ingenierías. Martin, Payne, Ballantyne (1994) citan a Parasuraman definiendo las expectativas del cliente como, Los deseos y necesidades de los clientes, por la tanto, lo que ellos consideran debe ser provisto por la oferta

En relación a la presente investigación y a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A; Callao – 2018; tal como definen Martin, Payne, Ballantyne, las expectativas son: los deseos y necesidades de los clientes, lo cual coincide con la presente investigación la cual indica que al contar con la certificación OEA las expectativas del cliente se eleven sobre la calidad del servicio brindado a los clientes, de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.

### **Hipótesis y objetivo específico 2**

En la presente investigación se tuvo como objetivo específico N° 2 determinar la relación que existe en la Certificación OEA y la Percepción del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.; Callao – 2018; De acuerdo a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa, se determinó que si existe una relación entre la variable y dimensión mencionadas antes, y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de Rho= 0,921; Por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables; con un valor de significancia (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. De la cual concluimos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, demostrando la correlación que existe entre las variables.

Este resultado es coherente con el trabajo de Investigación de Alarco (2016) en su tesis titulada "Percepción de la Gestión administrativa en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del ministerio de transporte y comunicaciones, Lima 2015". Según la prueba de Spearman se obtuvo un Rho=0, 963, teniendo una correlación positiva

considerable, con un valor de significancia (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. Se contrasto con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos s similares al el Rho de Spearman = 0,921 obtenido en esta investigación en la cual el autor concluye, que la gestión administrativa está altamente relacionada con la percepción del cliente sobre la satisfacción laboral en el Ministerio de transporte y comunicaciones.

Criado y Calvo (2004), citando a Barroso y Martin, nos indican que:

La percepción se encuentra sujeto a la prestación del servicio tomando en consideración el inicio, progreso y final de la venta, aunque el nivel de desempeño importante no es aquel finalmente otorga el vendedor, sino aquel que subjetivamente percibe el cliente.

En relación a la presente investigación y a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A; Callao – 2018; tal como definen Criado y Calvo, la percepción nace como respuesta de la contratación del servicio recibido con lo esperado por el cliente, lo cual coincide con la presente investigación la cual indica que al obtener con la certificación OEA, la percepción de la calidad del servicio brindado a los clientes se eleva, gracias a los parámetros que se establecen para obtener la mencionada certificación, en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.

## V. CONCLUSIONES

Habiendo observado, analizado y contrastado los resultados de le presente investigación, se brindaron las siguientes conclusiones.

**Primera:** En la presente investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe en la Certificación OEA y la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.; Callao – 2018, la cual por los resultados obtenidos se determina que, si existe una correlación entre las variables, por lo que se concluye, que la empresa al contar con la certificación OEA eleva la calidad del servicio brindado sus cliente gracias a los lineamientos de seguridad internacional y facilidades obtenidas por contar con la antes mencionada certificación.

**Segunda:** En la presente investigación se tuvo como objetivo específico determinar la relación que existe en la Certificación OEA y las Expectativas sobre la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.; Callao – 2018, la cual por los resultados obtenidos se determina que, si existe una correlación entre la variable y dimensión mencionada, por lo que se concluye, que la empresa al contar con la certificación OEA eleva las expectativas sobre la calidad del servicio brindado sus cliente ya que al contar con dicha certificación la otorga un valor agregado y se diferencia de su competencia en el mercado.

**Tercera:** En la presente investigación se tuvo como objetivo específico determinar la relación que existe en la Certificación OEA y la percepción sobre la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.; Callao – 2018, la cual por los resultados obtenidos se determina que, si existe una correlación entre la variable y dimensión mencionada, por lo que se concluye, que la empresa al contar con la certificación OEA mejora la percepción sobre la calidad del servicio brindado sus cliente ya que al contar con dicha certificación los proceso de trabajo están adecuadamente establecidos y se percibe la facilitación obtenida en los proceso ante Aduanas.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se le recomienda a la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., fortalezca su relación no solo a sus colaboradores de la empresa, sino también, capacitando y exponiendo a sus clientes los beneficios de contar con dicha certificación como importadores y exportadores, para que tengan mayor conocimiento de los requisitos y beneficios que obtendrán para volverse más competitivos en el mercado internacional.

**Segunda:** Se le recomienda a la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., establecer sociedades estratégicas o Joint Ventures de alianzas estratégicas con aquellas empresas y/u operadores logísticos que realicen operaciones a nivel nacional e internacional, el cual les permita aumentar el alcance de sus servicios extendiendo las posibilidades de obtención de nuevos clientes, y pudiendo otorgar a sus clientes actuales un servicio completo.

**Tercera:** Se le recomienda a la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A., implementar proceso de retroalimentación (feedback) en base a las estipulaciones aplicadas para obtener la certificación OEA, analizar y contrastar, la adaptación de los colaboradores a los procesos determinados para mantener la certificación y crear cultura organizacional entre los mismos.

**Cuarta:** Se le recomienda a la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A, investiguen a profundidad los beneficios de contar con las certificaciones: OEA, BASC, ISO 9001, para que puedan aplicar las estrategias de diferenciación pertinentes y poder potenciar sus virtudes tales como: seguridad, facilitación en procesos aduaneros, reconocimiento en el mercado, servicio diferenciado y competitivo en el entorno, permitiendo fidelizar a sus clientes.

## VII. ACOTE PERSONAL

En concordancia con la presente investigación, la Certificación OEA (Operador Económico Autorizado) busca reconocer a aquellas entidades y/o empresas que han decidido implementar los programas de seguridad diseñados y expuestos por la OMA en el marco SAFE, esta certificación habilita a la empresa como un miembro seguro en la cadena de suministros, el cual es beneficiado con la “facilitación” en los procesos aduaneros, obteniendo una mayor acreditación ante la autoridad Aduanera del País, diferenciándose de las demás empresas dentro del mercado, y elevando la calidad del servicio otorgado.

Sin embargo, a la certificación OEA, también debe ser reconocida, como un método de integración regional, América Latina se encuentra actualmente en un proceso de evolución, avanzando del grado de “Unión Aduanera” a “Mercado Común”, parte del mencionado progreso de la integración económica latinoamericana es buscar que entre las Aduanas exista una comunicación más fluida y obtener la sincronización de los mercados económicos a partir de las diversas operaciones de comercio exterior. Es por ello que los beneficios que otorga la certificación le permiten a la pequeña, mediana y gran empresa, contar con mejores oportunidades en el mercado internacional. Igualmente, a través de los

diversos acuerdos de reconocimiento mutuo entre aduanas es posible que el movimiento comercial se dé con mayor fluidez y eficacia.

América Latina debe buscar consolidar los acuerdos de reconocimiento mutuo formándose agrupaciones regionales, actualmente podemos ejemplificar los beneficios de dichas agrupaciones alianzas comerciales tales como: CAN (Comunidad Andina de Naciones), ALADI (Alianza Latino Americana de Integración), MERCOSUR (Mercado Común del Sur), los cuales durante las últimas décadas han dejado en claro la importancia del mercado económico regional en el mundo, en este punto se debe analizar no solo los beneficios de adaptarse a los lineamientos de la Certificación OEA, sino también, como esta puede ser aplicada en la coyuntura actual de la región, buscando maximizar su aprovechamiento y reduciendo los riesgos.

## VIII. REFERENCIAS

- Alarco, S. (2016). *Percepción de la Gestión administrativa en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del ministerio de transporte y comunicaciones, Lima* 2015 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Angulo, R. (2017). *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Angulo, L. (2013). *Project 2013*, Lima: Editorial Macro E.I.R.L.
- Arce, R. (2012). *Facilitación de procesos sociales*. Lima. Editorial CARE.
- Barquero, J. y Huertas, F. (2007). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* (2ª ed.). España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos* (5ª ed.). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Bellido, J. (2018). *Operador Económico autorizado y competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C; San Miguel – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). Colombia: Pearson.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. (4ª ed.). España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Carlos, C., Montelongo, Y. y Najera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*, 1(40), 5-9.
- Casana, F. (2017). *La aplicación de los tributos en la importación y exportación de mercancías*. Madrid: Editorial Dykinson.

- Cedilnik, M. (2013). Flow of Goods Across Customs Territories. *Nase Gospodarstvo*. 59(1-2), 13-23.
- Chávez, H. (2015). *Certificación para Operador Económico Autorizado para simplificaciones Aduaneras aplicado al sector importador* (tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Chiang, M. y Nuñez A. (2010). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales S.L.
- Cortes, D. y Vergara, J. (2013). *Plan de implementación del Operador Económico Autorizado en la Agencia de Aduanas Delio Aristizaba* (tesis de pregrado). Universidad San Buenaventura Seleccional de Cali, Colombia.
- Coll, P. (2012). *Regímenes aduaneros económicos y procesos logísticos en el comercio internacional*. España: MARGE BOOKS.
- Colmenares, O., Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de La Calidad de Servicio. *Cuadernos de Gestión*, 7(2), 69-81.
- Cubillo, A. y Myers, C. (2015). *Efecto Económico de la figura del Operador Económico Autorizado sobre las Agencias de Aduanales de Costa Rica* (tesis de pregrado). Universidad de Costa Rica.
- Criado, F. y Calvo, A. (2004). *Gestión de la calidad: fundamentos, desarrollos y aplicaciones prácticas*. Sevilla: Edición digital @tres S.L.L.
- Den Butter, F., Groot, S., & Lazrak, F. (2007). The transaction costs perspective on standards as a source of trade and productivity growth. *Tinbergen Institute*

*Discussion Papers*, 1(07-090/3), pp. 1-27.

Etzel, M. Stanton, W. y Walker, B. (2007). *Fundamentos del Marketing* (14ª ed.). México:

McGraw-hill/Interamericana Editores, S.A

Guevara, S., (2017). *Calidad de Servicio y su relación con la competitividad del Banco de*

*Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017* (tesis de pregrado). Universidad César

Vallejo, Lima.

Guevara, S., (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal*

*técnico administrativo del Hospital Victor Larco Herrera -2014* (tesis de maestría).

Universidad César Vallejo, Lima.

Groot, J. (2003). *Medio ambiente de Trabajo: Prevención a salvaguardia del trabajador.*

Curitiba: Jurua.

Hernández, J., Chumaceiro, A., Atencio, E. (2009). Calidad de servicio recurso humano:

caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47),

458-472.

Hernandez, C. y Portals, M. (2014). *Procedimientos aduaneros II* (3ªed.). España: Taric.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013). *Metodología de la Investigación*

*científica* (6ªed.). México: Editorial McGraw Hill.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del marketing*. México: Pearson.

Educación.

Maisse, L. (2011). *Bases esenciales de la administración*, México: Editorial Diana

Martin, P., Payne, A. y Ballantyne, D. (2013). *Marketing relacional*. España: Ediciones

Díaz de Santos.

Mentzer, J. et al. (2010). Defining supply chain management. *Journal of business logistics*, 22(2), 1-25.

Normas Legales, Decreto Legislativo 1433 (16 de septiembre del 2018). *El Peruano*, p.23.

Organisation Mondiale des Douanes (2012). Marco Normativo SAFE de la OMA.

Recuperado de <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safe-package/safe-framework-2012-for-approval-at-pccouncil-s-final.pdf?la=en>

Oviedo, R. (2011). *Análisis del programa del Operador Económico Autorizado (OEA), La experiencia Internacional y el caso chileno*(tesis de maestría). Universidad de Chile.

Quiroz, E. (2015). *Expectativas de los alumnos ingresantes y satisfacción de los egresados de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ingeniería – 2015* (tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Ramirez, C (2013). *Seguridad Industrial: un enfoque integral* (3ª). México: Limusa.

Rey, M. (1999). *Calidad de servicio al cliente y gestión de reclamaciones. Teoría y casos*. España: Ceade Editorial.

Rodríguez, A. (2013). *Fundamentos de mercadotecnia*. España: Fundación universitaria Andaluza.

Romero, R. (1997); *Marketing*. (3ªed.). Lima: Editorial Palmir E.I.R.L

Salazar E. y Vegas, G. (2013). *Gestión de procesos de administración pública y calidad del servicio en los usuarios de la UGEL N° 04 en Comas en el año 2013* (tesis de

doctorado). Universidad César Vallejo, Lima.

Se crea la asociación mundial de operadores económicos autorizados en el SIL 2016 (08 de junio de 2016). *La vanguardia*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/economia/20160608/402368351054/sil-2016-consorci-zona-franca.html>

Szyliowicz, J., Zamparini, L., Reniers, G. & Rhoades, D. (2016). *Multimodal Transport Security: Frameworks and Policy Applications in Freight Passenger Transport*. Estados Unidos: Edward Elgar Publishing INC.

Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Editorial San Marcos.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

*“Certificación OEA y calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic, Callao 2018”*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cómo se relaciona la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y la calidad del servicio al cliente en el despacho aduanero de la Agencia de aduana Transoceanic?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y la calidad del servicio al cliente en el despacho aduanero de la Agencia de aduana Transoceanic.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y la mejora en la calidad del servicio de la Agencia de Aduana Transoceanic.</p>	<p>Certificación OEA</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>Seguridad</p> <p>Facilitación</p> <p>Cadena de Suministros</p> <p>Calidad del servicio</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>Expectativa</p> <p>Percepción</p>	<p>1 Ambiente de trabajo</p> <p>2. Imagen</p> <p>3. Clima Organizacional</p> <p>1. Gestion de procesos</p> <p>2. Objetivos</p> <p>1. Organizaciones</p> <p>2. Recursos</p> <p>1. Deseos</p> <p>2. Necesidades</p> <p>3. Clientes</p> <p>1. Servicios</p> <p>2. Venta</p>	<p><b><u>Diseño de investigación</u></b></p> <p>No experimental- Transversal</p> <p><b><u>Tipo de investigación</u></b></p> <p>Aplicada</p> <p><b><u>Nivel de investigación</u></b></p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p><b><u>Población</u></b></p> <p>100</p> <p><b><u>Unidad de muestreo/ Muestra</u></b></p> <p>40 / 36</p>
<p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <p>¿Cómo se relaciona la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y expectativa del cliente en la Agencia Transoceanic?</p> <p>¿Cómo se relaciona la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) percepción en la Agencia Transoceanic?</p>	<p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y las expectativas del cliente de la Agencia de aduana Transoceanic.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y la percepción del cliente Agencia de aduana Transoceanic.</p>	<p><b><u>Hipótesis Especificas</u></b></p> <p>Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA Operador Económico Autorizado) y la expectativa del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic.</p> <p>Existe una relación directa entre la obtención del certificado OEA (Operador Económico Autorizado) y percepción del cliente en la Agencia de Aduana Transoceanic.</p>	<p>Calidad del servicio</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>Expectativa</p> <p>Percepción</p>	<p>1. Organizaciones</p> <p>2. Recursos</p> <p>1. Deseos</p> <p>2. Necesidades</p> <p>3. Clientes</p> <p>1. Servicios</p> <p>2. Venta</p>	<p><b><u>Nivel de investigación</u></b></p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p><b><u>Población</u></b></p> <p>100</p> <p><b><u>Unidad de muestreo/ Muestra</u></b></p> <p>40 / 36</p>

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

**Querido(a) entrevistado(a).**

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Certificación OEA y la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic. S.A., Callao - 2018. Para ello, se le solicita que responda las siguientes preguntas con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

Marque con una X la respuesta que usted considere correcta

- (1) Totalmente en importante.
- (2) Muy importante.
- (3) Importante.
- (4) Poco importante.
- (5) Nada importante.

ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud que el ambiente de trabajo es importante para desarrollar sus actividades?					
2	¿Considera Ud que contar con la certificación OEA mejora la imagen de la empresa frente a los clientes?					
3	¿Considera Ud. que es importante generar un clima organizacional óptimo para el desarrollo de las actividades?					
4	¿Considera Ud. que la gestión de los procesos de la empresa satisface a los clientes?					
5	¿Considera usted importante que las empresas capaciten a sus colaboradores para la obtención de certificaciones sobre seguridad en el comercio exterior?					
6	¿El uso correcto de los recursos es importante en una empresa?					
7	¿En su opinión, qué tan importante es la planificación dentro de la organización para la atención de los servicios de aduana?					
8	¿Cree Ud. que la opinión del cliente es importante?					
9	¿Considera Ud. que los clientes consideran relevante que la empresa cuente con la certificación OEA?					
10	¿Considera Ud. que la empresa cumple con la producción constante de las declaraciones de aduana en las operaciones de la empresa?					
11	¿Qué tan importante es conocer al cliente para satisfacer sus necesidades?					
12	¿Considera Ud. que es importante contar con la certificación OEA?					
13	¿Cuán importante es ofrecer diversos servicios al cliente para cubrir sus necesidades?					
14	¿Considera Ud. que la empresa debe brindar un servicio diferenciado al de la competencia?					
15	¿Considera Ud, Que es importante la percepción del cliente sobre el servicio recibido?					
16	¿Considera que el servicio brindado al cliente debe superar sus necesidades y expectativas?					
17	¿Qué tan importante es ser competitivo en el mercado?					
18	¿Cree Ud. que brindar un servicio de calidad fideliza a los clientes?					
19	¿Es importante que la empresa brinde un servicio de mayor calidad al de la competencia?					
20	¿En su opinión, qué tan importante es conocer a la competencia de la empresa?					

### ANEXO 3: VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CERTIFICACIÓN OEA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Seguridad</b>								
1	¿Qué tan importante es el ambiente de trabajo para desarrollar sus actividades?			X				
2	¿Qué tan importante es la imagen que transmite la empresa al contar con la certificación OEA para el cliente?			X				
3	¿Qué tan importante es el bienestar personal para desarrollar las actividades diarias en la empresa?			X				
<b>Dimensión 2: Facilitación</b>								
1	¿Qué tan importante es la gestión de los procesos de la empresa en búsqueda de la satisfacción del cliente?			X				
2	¿Qué tan importante es conocer los objetivos propuestos para obtener la certificación OEA?			X				
3	¿Qué tan importante es la optimización del uso de los recursos de la empresa?	X						
<b>Dimensión 3: Cadena de Suministros</b>								
1	¿Qué tan importante son las organizaciones para la atención de los servicios de aduana?	Si	No	Si	No	Si	No	
2	¿Qué tan importante es la percepción del cliente de los servicios brindados?			X				<i>Especificar organizaciones.</i>
3	¿Qué tan importante es para los clientes que la empresa cuenta con la certificación OEA?			X				
4	¿Qué tan importante es que los clientes cuenten con la certificación OEA?			X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: MBA MARCO A. CARDENAS C.    DNI: 72143732

Especialidad del validador: ECONOMIA

... de ... del 2018

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

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

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Proceso</b>								
1	¿Qué tan importante es buscar la satisfacción del cliente?			X				
2	¿Qué tan importante es no descuidar la calidad del servicio en busca de satisfacer a los clientes?							
3	¿Qué tan importante es la coordinación entre las diversas áreas de la empresa?			X				
4	¿Qué tan importante es la producción continua de las declaraciones de aduana en las operaciones de la empresa?			X				
<b>Dimensión 2: Lealtad del Cliente</b>								
1	¿Qué tan importante otorgar al cliente un servicio ideal a sus requerimientos?			X				
2	¿Qué tan importante es que los clientes consuman nuestro servicio continuamente?			X				
<b>Dimensión 3: Diferenciación</b>								
1	¿Qué tan importante es ser competitivo en el mercado?			X				
2	¿Qué tan importante es conocer a la competencia de la empresa?			X				
3	¿Qué tan importante es darle un valor agregado al servicio brindado por la empresa?			X				
4	¿Qué tan importante es conocer al cliente para satisfacer sus necesidades?			X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: MBA MARCO A. CARDENAS    DNI: 21743732

Especialidad del validador: ECONOMIA

27 de 06 del 2018

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

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

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

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

**Firma del Experto Informante.**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CERTIFICACIÓN OEA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Seguridad</b>								
1	¿Qué tan importante es el ambiente de trabajo para desarrollar sus actividades?	X		X		X		
2	¿Qué tan importante es la imagen que transmite la empresa al contar con la certificación OEA para el cliente?	X		X		X		
3	¿Qué tan importante es el bienestar personal para desarrollar las actividades diarias en la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Facilitación</b>								
1	¿Qué tan importante es la gestión de los procesos de la empresa en búsqueda de la satisfacción del cliente?	X		X		X		
2	¿Qué tan importante es conocer los objetivos propuestos para obtener la certificación OEA?	X		X		X		
3	¿Qué tan importante es la optimización del uso de los recursos de la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Cadena de Suministros</b>								
1	¿Qué tan importante son las organizaciones para la atención de los servicios de aduana?	X		X		X		
2	¿Qué tan importante es la percepción del cliente de los servicios brindados?	X		X		X		
3	¿Qué tan importante es para los clientes que la empresa cuenta con la certificación OEA?	X		X		X		
4	¿Qué tan importante es que los clientes cuenten con la certificación OEA?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Gustavo Alberto Tenes ..... DNI: .....

Especialidad del validador: .....

27 de 06 del 2018

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

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Proceso</b>								
1	¿Qué tan importante es buscar la satisfacción del cliente?	X						
2	¿Qué tan importante es no descuidar la calidad del servicio en busca de satisfacer a los clientes?	X						
3	¿Qué tan importante es la coordinación entre las diversas áreas de la empresa?	X						
4	¿Qué tan importante es la producción continua de las declaraciones de aduana en las operaciones de la empresa?	X						
<b>Dimensión 2: Lealtad del Cliente</b>								
1	¿Qué tan importante otorgar al cliente un servicio ideal a sus requerimientos?	X						
2	¿Qué tan importante es que los clientes consuman nuestro servicio continuamente?	X						
<b>Dimensión 3: Diferenciación</b>								
1	¿Qué tan importante es ser competitivo en el mercado?	X						
2	¿Qué tan importante es conocer a la competencia de la empresa?	X						
3	¿Qué tan importante es darle un valor agregado al servicio brindado por la empresa?	X						
4	¿Qué tan importante es conocer al cliente para satisfacer sus necesidades?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Alberca Teves Gustavo Jansa    DNI: \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

...27...de...26...del 2018

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: **CERTIFICACIÓN OEA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Seguridad</b>								
1	¿Qué tan importante es el ambiente de trabajo para desarrollar sus actividades?	X		X		X		
2	¿Qué tan importante es la imagen que transmite la empresa al contar con la certificación OEA para el cliente?	X		X		X		
3	¿Qué tan importante es el bienestar personal para desarrollar las actividades diarias en la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Facilitación</b>								
1	¿Qué tan importante es la gestión de los procesos de la empresa en búsqueda de la satisfacción del cliente?	X		X		X		
2	¿Qué tan importante es conocer los objetivos propuestos para obtener la certificación OEA?	X		X		X		
3	¿Qué tan importante es la optimización del uso de los recursos de la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Cadena de Suministros</b>								
1	¿Qué tan importante son las organizaciones para la atención de los servicios de aduana?	X		X		X		
2	¿Qué tan importante es la percepción del cliente de los servicios brindados?	X		X		X		
3	¿Qué tan importante es para los clientes que la empresa cuenta con la certificación OEA?	X		X		X		
4	¿Qué tan importante es que los clientes cuenten con la certificación OEA?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: ANDRADE SOSA, JOSE DNI: 25450094

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

... de ... del 2018

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

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Proceso</b>								
1	¿Qué tan importante es buscar la satisfacción del cliente?			X		X		
2	¿Qué tan importante es no descuidar la calidad del servicio en busca de satisfacer a los clientes?	X		X		X		
3	¿Qué tan importante es la coordinación entre las diversas áreas de la empresa?	X		X		X		
4	¿Qué tan importante es la producción continua de las declaraciones de aduana en las operaciones de la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Lealtad del Cliente</b>								
1	¿Qué tan importante otorgar al cliente un servicio ideal a sus requerimientos?	X		X		X		
2	¿Qué tan importante es que los clientes consuman nuestro servicio continuamente?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Diferenciación</b>								
1	¿Qué tan importante es ser competitivo en el mercado?	X		X		X		
2	¿Qué tan importante es conocer a la competencia de la empresa?	X		X		X		
3	¿Qué tan importante es darle un valor agregado al servicio brindado por la empresa?	X		X		X		
4	¿Qué tan importante es conocer al cliente para satisfacer sus necesidades?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Ambranc Sosa Jose    DNI: 20450694

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

...27 de 05 del 2018

  
-----  
Firma del Experto Informante.

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

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

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

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

Yo, León Espinoza, Lessner Augusto, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo – Filial Callao, revisor(a) de la tesis titulada

“CERTIFICACIÓN OEA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., CALLAO – 2018” del estudiante Rios Chappel, Jesus Armando, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de diciembre de 2018



Firma

Dr. Lessner Augusto León Espinoza

DNI: 07725199

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

"CERTIFICACIÓN OEA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., CALLAO - 2018"

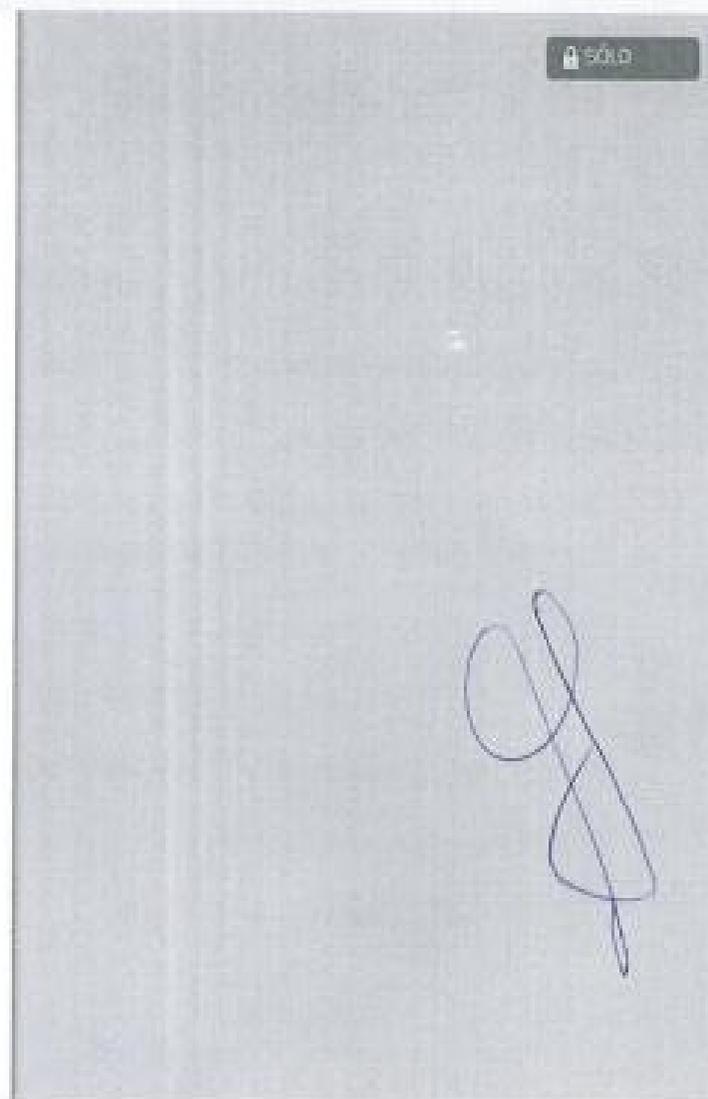
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

RIOS CHAPPELL, Jesús Armando

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, Lesser Augusto



turnitin.com

Comentarios

Ask | OS | Citation Needed

Commonly Confused | Del

Improper Citation | Insert

Missing | PV | Run-on | Sp

Support | Vague | WC

Weak Transition

Yo Rios Chappell Jesus Armando, identificado con DNI N° 70447504, egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CERTIFICACIÓN OEA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., CALLAO – 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

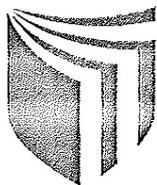
.....



FIRMA

DNI: 70447504  
FECHA: 17 de diciembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
Facultad de Ciencias Empresariales

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ríos Chappell, Jesús Armando

---

INFORME TÍTULADO:

CERTIFICACIÓN OEA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A..CALLAO - 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

---

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/20187

NOTA O MENCIÓN: 17 Diecisiete.



---

Mg. Rafael Lopez Landauro