



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) EN EL SERVICIO DE
AGENCIAS RANSA S.A. CALLAO 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

**Bach. Garay León Brenda Lucía
0000-0001-9001-4403**

Asesor:

**Mg. Villanueva Calderon Juan Amilcar
0000-0002-0815-6443**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Lima – Perú
2020**

TESIS
IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) EN EL SERVICIO DE
AGENCIAS RANSA S.A. CALLAO 2020

Asesor: Dr. Merino Núñez Mirko Firma

Presidenta: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Firma

Secretario: Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

Vocal: Mg. García Yovera Abraham José Firma

DEDICATORIA

A mi madre, por haberme formado como la persona que soy en la actualidad; mucho de mis logros se los debo a ella incluido este.

Gracias mamá.

AGRADECIMIENTOS

A Maria Alejandra, por siempre ayudarme y apoyarme en todo. Gracias hermana.

RESUMEN

La presente investigación estuvo centrada en la empresa Agencias Ransa S.A Callao, empresa que se dedica a brindar servicios de Agenciamiento de Aduanas con setenta y uno años en el mercado aduanero. Como objetivo general: Analizar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado con la que cuenta Agencias Ransa S.A Callao y el servicio que brinda a sus Clientes. La estrategia utilizada fue teórica deductiva con metodología cuantitativa, género aplicado, nivel lógico causal y plan transversal sin prueba. La prueba de fiscalización estuvo conformada por 30 Clientes de la Agencia de Aduanas Agencias Ransa S.A. Sede Callao en donde se usó la técnica del cuestionario con su instrumento la encuesta. Los resultados señalaron que la percepción de los Clientes de la empresa Agencias Ransa S.A. con relación a las encuestas realizadas reflejaron que un 93,33% está en una categoría alta y el 6,67% se encuentra en una categoría media.. Se concluye que, el coeficiente de correlación es de 0,759, una correlación positiva alta; por lo tanto, sí existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Palabra clave: Certificación del Operador Económico Autorizado, calidad del servicio.

ABSTRAC

This exploration was centered around the organization Agencias Ransa S.A Callao, an organization that is committed to giving Customs Brokerage administrations 71 years in the traditions market. As an overall target: Analyze the connection between the Certification of the Authorized Economic Operator that Agencias Ransa S.A Callao has and the administration it gives to its Clients. The strategy utilized was theoretical deductive with a quantitative methodology, applied sort, causal logical level and non-test cross-sectional plan. The examination test comprised of 30 Clients of the Customs Agency Agencias Ransa S.A. Callao central command where the poll method was utilized with its overview instrument. The outcomes showed that the impression of the Clients of the organization Agencias Ransa S.A. Corresponding to the reviews did, they mirrored that 93.33% are at a significant level and 6.67% are at a medium level. It is inferred that the connection coefficient is 0.759, a high sure relationship; Therefore, there is a connection between the Authorized Economic Operator Certification and the nature of the administration at Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Keyword: Certification of the Economically Authorized Operator, quality of service.

Índice

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del Problema	34
1.4.1 Problema general	34
1.4.2 Problemas específicos.....	34
1.5 Justificación e importancia del estudio	35
1.6 Hipótesis	36
1.6.1 Hipótesis General	36
1.6.2 Hipótesis Específicas	36
1.7 Objetivos.....	37
1.7.1 Objetivo General.....	37
1.7.2 Objetivos específicos	37
II. MATERIAL Y MÉTODOS	38
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.	38
2.2 Población, Muestra y Muestreo.....	39

2.2.1 Población.....	39
2.2.2 Unidad de medida.....	39
2.2.3 Muestra	39
2.3 Variables, Operacionalización.....	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.”	42
2.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	42
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	42
2.4.3 Confiabilidad de los instrumentos	42
2.4.4 Validación de los instrumentos	43
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	44
2.6 Criterios éticos.	44
2.7 Criterios de Rigor Científico	44
III. RESULTADOS.....	45
3.1 Presentación de Resultados.....	45
3.2 Discusión de Resultados	58
3.3 Aporte práctico	61
CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS.....	66

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad - VI	43
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad - VD	43
Tabla 3 Variable Certificación del Operador Económico Autorizado.....	45
Tabla 4 Variable Calidad del servicio	46
Tabla 5 Dimensión Elementos tangibles	47
Tabla 6 Dimensión Fiabilidad	48
Tabla 7 Dimensión Seguridad	49
Tabla 8 Dimensión Capacidad de respuesta	50
Tabla 9 Dimensión Empatía	51
Tabla 10 Correlación hipótesis general	52
Tabla 11 Correlación hipótesis específica 1	53
Tabla 12 Correlación hipótesis específica 2	54
Tabla 13 Correlación hipótesis específica 3	55
Tabla 14 Correlación hipótesis específica 4	56
Tabla 15 Correlación hipótesis específica 5	57

Índice de figuras

Figura 1 Variable Certificación del Operador Económico Autorizado	45
Figura 2 Variable Calidad del servicio	46
Figura 3 Dimensión Elementos tangibles	47
Figura 4 Dimensión Fiabilidad	48
Figura 5 Dimensión Seguridad	49
Figura 6 Dimensión Capacidad de respuesta	50
Figura 7 Dimensión Empatía	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

Las últimas décadas, el Comercio Internacional se ha intensificado más que nunca, generando un flujo constante y creciente de transacciones entre empresas alrededor del mundo, impulsando el crecimiento financiero de varios países e incluso bloques económicos.

Es por ello la importancia y necesidad de que las entidades internacionales crearan ciertos mecanismos de control y que fuese modelo a difundir entre los operadores involucrados en la logística del Comercio Internacional. Una de ellas es la Certificación OEA, el cual busca mejorar la seguridad, simplificar los procesos aduaneros y generar la confianza para realizar una logística de excelencia acompañado de crecimiento para las empresas.

La Certificación OEA es una acreditación propuesta y elaborada por la OMA (Organización Mundial de Aduanas), el cual diseñó cierta normativa con el fin de salvaguardar y facilitar la circulación de mercancías en todo el territorio internacional.

Dicha normativa fue expuesta en el Marco Normativo SAFE y aceptada en el Consejo de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) en las sesiones dictadas en el año 2005, la que entró en vigor en enero del 2008. Este también tuvo como precedente para su elaboración los programas implementados en Canadá y en Estados Unidos.

En Latinoamérica y para ser específicos Perú no fue la excepción, pues en el año 2009 suscribe mediante escrito la intención de implementar estos procesos de Certificación ante la Organización Mundial de Aduanas (OMA). Fue un proceso largo que concluyó con la publicación del Reglamento de Certificación OEA y el Procedimiento General Certificación OEA divulgado en el Diario oficial de Perú.

Agencias Ransa S.A. se certifica como OEA en el año dos mil catorce, luego de cumplir con todos los requisitos que exigen tanto el Reglamento como su Procedimiento auditado por la SUNAT. Esto llevado por los pilares de la empresa de un servicio con valor agregado y acrecentar la mejora continua, índole en el

servicio y a la invulnerabilidad en sus operaciones. Agencias Ransa S.A. no escatimó esfuerzos para contar con esta prestigiosa Certificación que puede ser un gran factor diferenciador con miras al futuro de la empresa.

Entre las ventajas de contar con la Certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) encontramos las siguientes:

- Atención preferente en consultas técnicas en materia aduanera.
- Punto de contacto SUNAT
- Garantía específica.
- Atención predominante en el trámite de recursos de reclamación.
- Celeridad en los Controles.
- Reconocimiento Internacional.

Es por ello, que se requiere analizar a profundidad la evolución de contar con la Certificación OEA, examinar los beneficios, el impacto en sus procesos y en la calidad de servicio de su personal. Y por último y no menos importante, si se visualiza estos cambios en el servicio, y si genera la fidelización del mismo, el cual es de vital importancia en estos tiempos tan competitivos.

1.2 Trabajos previos

A Nivel Internacional.

Marroquín (2017), en la postulación denominada "Afirmación de Operador Económico Autorizado Guatemala (OEA-GT) para la organización Sertobar" para adquirir el Título de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ingeniería Escuela de Ingeniería Mecánica industrial. Siendo su principal objetivo, lograr la Certificación de Operador Económico Autorizado Guatemala (OEA-GT) para la organización Sertobar para garantizar y fomentar las técnicas en la cadena de coordinación de importaciones y tarifas. El procedimiento para delimitar el tema aplica la estrategia de ingeniería lógica y se utilizó el método narrativo. Tomando como determinación, apartándose de la importancia de contar con medidas desde el inicio más temprano de la actividad hasta su culminación, la organización de Sertobar logró una mejor correspondencia en sus niveles progresivos. Se completó la laboriosa investigación de cada división de la organización y se caracterizaron nuevos ciclos internos para adecuarse a las ocasiones recomendadas por los directores de rango para evitar retrasos en las tareas.

Chávez (2015), en su propuesta "Acreditación para administrador monetario aprobado por mejoras aduaneras aplicadas al área de importación", exploración para adecuarse a la factura de la maestría en negocios globales e intercambio de desconocidos entre ejecutivos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil. . Su objetivo fundamental es el desarrollo de un programa extenso, de tipo asociativo esencial entre la aduana y el área empresarial. Su enfoque de examen es aplicado, plan sin prueba, nivel de dilucidación. Los resultados lograron diseñar que vean que el organismo aprobado para imponer sanciones a los Operadores Económicos Autorizados es el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE), así, para seguir los trámites y responsabilidades aduaneras, se deben respetar las medidas preventivas y duraderas. A pesar de que

se ve que entre los avales más certificables que pueden afectar a los OEA se encuentra la suspensión de su acreditación.

Farfán y Hernández (2018), en su propuesta "Certificación de Operador Económico Aprobado como técnica de seriedad para la Aduana de Hubemar", trabajo de investigación para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Agustiniana de la ciudad. de Cali, Colombia. Su objetivo fundamental es retratar la Aduana de Hubemar, en su atmósfera de gravedad y cómo puede beneficiarse de la ejecución de la afirmación del Operador Económico Autorizado, ya que este ciclo de administración produce pautas de calidad en el mercado oscuro. Su sistema de exploración se aleja del plan no exploratorio. En cuanto a, destaca la importancia de obtener la acreditación de Operador Económico Autorizado, ya que se coordina con la normativa vigente y las preferencias que se diseñan en el mediano y largo plazo, para poner más seria la asociación con los estándares de calidad.

Blanco (2019), en su proposición "Confirmación de administrador monetario aprobado" OEA "para gobiernos autónomos metropolitanos rústicos, caso: Legislatura autogobernada de la ciudad de Laja (GAML): cargueros", postulación a la altura del título de perito. de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la ciudad de La Paz, Bolivia. El objetivo principal es la construcción de la Certificación de Operador Económico Autorizado "OEA" en el Gobierno Autónomo Municipal de Laja como lo demuestra el Reglamento del Programa de Operador Económico Autorizado, su procedimiento de puesta en marcha fue claro, ilustrativo y exploratorio con una filosofía cuantitativa. En general, la ejecución de la Certificación discute una prueba crítica para cada sustancia, sea o no pública o privada, sin embargo, su uso adecuado hará avanzar un intercambio de artículos más inconfundible entre países y ayudará a mejorar el perfil de las aduanas como un artista esencial en el florecimiento económico y social de las naciones a las que ofrece su tipo de ayuda.

Naufal y Solano (2017), en su propuesta "Examen de preferencias e impedimentos del administrador financiero aprobado en Colombia", teoría para seleccionar el posgrado en Negocios Internacionales de la Universidad EAN de la ciudad de Bogotá, Colombia. Su objetivo principal fue separar la recurrencia de presidentes financieros afirmados en la oscura estructura comercial de Colombia, en cuanto a su sistema, se sugirió que fuera la técnica intrigante, donde se centraran en percibir los elementos básicos relacionados con la obtención de OEA . Considerando, la afirmación de OEA es muy probablemente un instrumento que le da un poco de margen a la asociación, ya que es el objeto de garantizar normas de seguridad para los gobiernos, lo que surge con reconocimiento en el país objetivo, y además se apoya en el giro de los acontecimientos y área de negocio se une, siendo más poderoso en la cadena de coordinación mundial.

A nivel nacional.

Chafloque Flores, Piscoya Suysuy (2017), en la propuesta "Efecto de la Certificación de Operador Económico Autorizado en la Agencia de Aduanas Carlos Bello SAC AL 2015" presentada para obtener el Título Profesional de Licenciatura en Comercio y Negocios Internacionales de investigación para la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Expresa que su principal objetivo de examinar el efecto de la Certificación de Operador Económico Autorizado en la Aduana Carlos Bello SAC a partir de 2015, este examen exploratorio subjetivo, la legitimidad de la estrategia utilizada en este examen, se debe al uso de los instrumentos utilizó, por ejemplo, percepción directa en las oficinas del organismo aduanero Carlos Bellos SA; De la misma manera, la utilización de reuniones de arriba a abajo se completó con directores, profesores directamente relacionados con el tema y clientes de dicha oficina. Entre los fines que era concebible conseguir el uso de la Certificación OEA en los distintos animadores de las coordinaciones se sumaba a una comunicación superior entre los relacionados comerciales y los administradores monetarios autorizados.

Deza Catacora, Malqui Silva, Torre Padilla (2019), en la proposición "Investigación de los Beneficios de la Certificación de Operadores Económicos Autorizados (OEA) en Importaciones Marítimas del Callao en 2019" introducida en cumplimiento fraccional de las necesidades para obtener el certificado Master en Abastecimiento. Gestión de cadena para Esan Business University. Expresa que su objetivo fundamental es distinguir las ventajas extraordinarias de la Certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) y cuál es su efecto en la Cadena de Suministro. Para este examen, se utilizaron modalidades, por ejemplo, reuniones, revisiones y recopilación de datos contemporáneos. Entre los fines, se concibió llegar según el objetivo general, que es distinguir los impulsos para que los medianos y grandes cargadores del Perú se garanticen como Administradores Financieros Aprobados (OEA), se expresa que saben que se confirma es significativo sin embargo anticipan que las situaciones se deben encontrar mejor para este ciclo ya que por los volúmenes de importación no legitima esperar que sea el gasto y peligro de estar asegurado, por lo que la SUNAT debe construir proyectos que permitan a grandes y medianos comerciantes hacer dicho sistema.

Deceno y Romero (2020), en la propuesta "La Certificación OEA (Operador Económico Autorizado) como instrumento que beneficia los ciclos de la cadena de coordinaciones de importaciones en Perú, período 2013 - 2018" introducida para obtener un nivel experto de Licenciatura en Negocios Internacionales de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, programa académico de Administración y Negocios Internacionales. Expresa que su objetivo principal es decidir si el programa de Certificación OEA es un aparato que consintió ventajas en los ciclos de la cadena de coordinaciones en las importaciones en Perú, en el período 2013 a 2018 esta exploración es metodología cuantitativa y subjetiva. Entre los fines, era concebible conseguir cómo se ha creado en el trabajo de exploración, la OEA es una Certificación que otorga ventajas en la incorporación de organizaciones, ya que permiten la administración rápida y competente de los ciclos a través de reglas organizadas a cargo y seguridad que conducir a ventajas de

organización estatal, , seguridad, asesoramiento, versatilidad en la vigilancia, los ejecutivos y el examen de las circunstancias; que se identifica firmemente con los modelos de seriedad y en particular con el modelo de Michael Porter, debido a que brinda un beneficio dentro del mercado empresarial global. Además, esta Certificación otorga una calidad inquebrantable al expandir la seriedad dentro del mercado.

A Nivel Local.

Díaz (2019), en la propuesta "Administradora monetaria aprobada y la intensidad de la organización AUSA Aduanas SA en 2019" introducida para conseguir el Título Profesional de Licenciatura en Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Negocios Internacionales. Expresa su objetivo principal para decidir el impacto del administrador monetario aprobado sobre la intensidad de la organización de tradiciones AUSA S.A en 2019 en el examen actual se propuso como una estrategia deductiva especulativa. Entre los fines que se podía concebir alcanzar con el objetivo general, se demuestra sin duda que la OEA impacta en la seriedad de la organización AUSA ADUANAS SA, ya que se encontró una conexión Pearson de 0.914, además, logrando un apoyo crítico dentro del tabla de coeficientes, expresando que el administrador monetario aprobado afecta la intensidad de la organización AUSA ADUANAS SA Por lo tanto, se razona que la organización AUSA ADUANAS SA, al obtener el aval de la OEA expande intensidad debido al extraordinario cumplimiento de los clientes.

Montero y Santa Cruz (2017), en su propuesta "Efecto de la Certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) en Agencias Aduaneras en el período 2013 a 2016", introdujeron para adquirir el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas Internacionales. Se configura el objetivo central de producir un impacto a partir de la acreditación de Operador Económico Autorizado (OEA), sin sesgo a garantizar y empoderar un rumbo protegido en la cadena de

coordinación alrededor del mundo, para atender estos estándares es que las secciones se imaginen dentro el Marco SAFE. Posteriormente, obtenemos que el aserto del Operador Económico Autorizado busca garantizar el bienestar de los ejecutivos en el mercado del planeta, a partir de ahora en nuestro país existen a partir de ahora 49 asociaciones desprendidas entre aduanas, exportadores, importaciones y almacenes aduaneros que hoy cuentan de ahí en adelante con esta afirmación, que debe notarse que acaba de ser concedida por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

Deza, Malqui y Torre (2019), en su postulación "Examen de los Beneficios de la Certificación de Operadores Económicos Autorizados (OEA) en Importaciones Marítimas del Callao en 2019", introdujeron en cumplimiento incompleto de las necesidades para conseguir el título de Maestría en Gestión de la Cadena de Suministro. Decide en su objetivo principal reconocer las asombrosas circunstancias favorables que tiene la Certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) y cuál es su impacto en la Cadena de Suministro. Su marco de evaluación es de un tipo razonablemente combinado, de plan sin pruebas, con una población de 11.607 asociaciones de importación que son su población para examinar. Considerando, los transportistas grandes y medianos de Perú que se afirman como Administradores Monetarios Aprobados (OEA) aseguran que se dan cuenta de que la afirmación es crítica ya que los volúmenes de importación no legitiman esperar el costo y la amenaza de la acreditación de lo que la SUNAT debe establecer con programas que admitan a transportadores medianos y enormes hacer este método.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Variable 1: Certificación del OEA.

De acuerdo con la SUNAT (2019), el OEA es aquel administrador de Comercio Exterior que hace suya la Normativa y condiciones Generales establecidos para un OEA, por ejemplo: Trayectoria Satisfactoria, Registro Contable y Logístico,

Solvencia Financiera y Nivel de Seguridad Adecuado; convertirse en administrador de seguridad de la Administración de Aduanas, que asegure sus controles y procedimientos. Hasta este punto las empresas que pueden postularse como OEA pueden ser: Importadores, Exportadores, Depósito Aduanero, Agencias Aduanas y Empresas de Servicios de Entrega Express.

El escenario contemporáneo del intercambio global presenta características explícitas ya que, a pesar de que sigue avanzando en su giro de acontecimientos, existen factores que derivan nuevas cualidades, una de ellas es el creciente interés en el uso de marcos de seguridad para salvaguardar la Cadena Logística de Comercio Internacional.

Como lo indica la SUNAT (2019), el Operador Económico Autorizado es un ejecutante Comercial mundial que es significativo para la coordinación de la cadena de coordinaciones logísticas y es de confianza por parte de la SUNAT (habiendo ejecutado las condiciones y prerequisites, los cuales se dividen en necesidades legítimas) con el control y los arreglos aduaneros, como una acreditación otorgada por la asociación pertinente.

Envergadura

La figura del OEA surge de la escasez de contar con administradores de Comercio Exterior que velen por la seguridad, obteniendo consecuentemente beneficios en cuanto al control y mejora de sus recursos

Según SUNAT (2019), contribuye a favorecer la seguridad del Comercio Internacional, utilizando las menores reglas de seguridad, dando puntos focales a las asociaciones para mejorar sus estrategias.

Asiste que las asociaciones controlen sus ciclos y metodología que inciden en la cadena de coordinación, cumpliendo como un instrumento para mejorar la seguridad a todo nivel; impulsando la obligación en el bienestar de tareas insólitas.

Autoriza a la Administración de Aduanas a detectar el peligro dirigiendo sus esfuerzos hacia administradores logísticos y labores de "alto riesgo".

Refuerza la relación del ámbito privado con la Administración de Aduanas, integrada como cómplices contra las singularidades.

Merito

Las principales virtudes para las organizaciones percibidas como OEA parecen ser:

- Deferencia preferencial en el manejo de recursos de reclamación.
- Deferencia preferencial en consultas especializados en materia aduanera.
- Punto de contacto de la SUNAT
- Garantía específica.
- Celeridad en los controles.
- Reconocimiento internacional.

Procedimiento

El método anterior al poder de las tradiciones para adquirir la condición de OEA es gratuito. No obstante, dependiendo del estado de las asociaciones en cuanto a sus planes de seguridad, podrían generar gastos interiores críticos para acordar las reglas que la figura requiere.

A partir de ahora los administradores acompañantes pueden adquirir la Certificación:

1. Exportadores.
2. Transportistas.
3. Agencias de Aduanas
4. Almacenes de Aduana.
5. Empresas de Servicios de entrega rápida.

Trámite

Las condiciones para otorgar la Certificación OEA son: Historial Satisfactorio, Registros Contables y Logísticos, Solvencia Financiera y Nivel de Seguridad Adecuado que permitan un nivel de seguridad aceptable.

Esta Certificación se adjudica con la suscripción anticipada de la SUNAT, ya que atienden los temas establecidos en la normativa legal vigente; a la atención de SUNAT / ADUANAS evaluará la consolidación de diferentes operadores.

La Certificación no es de carácter obligatorio, la decisión se basa en cada Organización que la requiera. Es importante para las organizaciones ser un Operador OEA, ya que disfruta de la confianza de SUNAT / ADUANAS y tiene preeminencia en todo el mundo.

Requisitos Generales del Procedimiento General - DESPA.PG-29 (formulario 2)
"Certificación OEA" SUNAT / ADUANAS:

Trayectoria Satisfactoria

- a) RUC en estado de funcionamiento.
- b) Presentar ante la SUNAT, resúmenes fiscales e impuestos. Se considerarán las últimas cuatro presentaciones anuales de la evaluación anual de la tercera clasificación.
- c) Haber presentado su información de gastos durante el año más reciente hasta el periodo preliminar al plazo de la demanda de la solicitud de Certificación. Este prerrequisito se sopesa satisfecho si el solicitante está en la lista de buen pagador.
- d) Habiendo regularizado, sus transacciones aduaneras durante el año más reciente, contabilizado hasta el periodo preliminar del plazo de introducción de la petición intermitente de aprobación.
- e) No acaecer obligaciones por compromisos arancelarios y aduaneros durante los últimos 04 años antes del momento de inicio de la petición de Certificación o la evaluación de aprobación.
- f) Persistir las licencias que necesiten los locales o locales para las labores aduaneras.
- g) No haber sido castigado en los últimos 04 años anteriores al periodo de petición de la solicitud de Certificación, o desde que se adquirió la Certificación como OEA, por infracciones aduaneras de la Anexo N°2, según esta dispuesto en dicho

complemento y según corresponda al tipo de administrador, salvo multas que hayan sido debidamente desestimadas, previo aviso de sanción.

Registros Contables y Logísticos

- a) Tener un marco de control profundo que admita la identificación, examen y selección de medidas correctivas y posteriores sobre transacciones y tareas comerciales.
- b) Contar con una directriz que establezca su objetivo, su estructura y los elementos particulares de sus unidades.
- c) Contar con una estructura para la matriculación, verificación y actualización de sus tareas de cálculo que permita su discernimiento.
- d) Mantener sus tomos y sus apuntes contables de acuerdo con los arreglos de las pautas que se aplican a la actividad del solicitante.

Solvencia Financiera

- a) Disponer de resúmenes presupuestarios dispuestos según la promulgación pública, que reflejen la capacidad monetaria para cumplir con sus compromisos.
- b) No manifestar extravíos durante 03 años consecutivos en los últimos 04 años previos a la petición de la demanda de Certificación o la fecha de la valorización.
- c) No estar comprometido con una insolvencia económica, en la fecha de la petición de Certificación o en el periodo de la evaluación.
- d) No tener más de 3 resoluciones de diferimiento, durante los últimos cuatro años de petición de la diligencia de Certificación o desde la obtención de la Certificación como OEA.
- e) No poseer deudas por la SUNAT que se hallen dentro de una metodología de surtido coercitivo en ciclo, en la fecha de evaluación de la solicitud de Certificación o en el periodo de evaluación, en el concluyente suceso no debe superar los 03 meses.
- f) Demostrar un activo total anunciado ante la SUNAT en la Declaración Anual del

Impuesto a la Renta de Tercera Categoría.

Necesidad adicional del agente de aduanas:

a) Tener aserciones aduaneras numeradas mutuamente de productos en los sistemas de importación y exportación, por una tasación FOB sobresaliente a los 300,000,000 y 00/100 moneda del país de Norteamérica (US \$ 300,000,000.00) en los últimos 04 años de programación terminados.

Seguridad del Procedimiento

Planificación de la seguridad en la cadena logística

Tiene que tener un Sistema de Gestión de Seguridad debe ser contabilizado, administrado y verificado y fusionando a un Manual de Procedimientos que describa el ciclos y sistemas de la empresa, y además configurar los ciclos y técnicas para refrescar, mantenerse al día y mejorar la caracterizaciones y la valoración de riesgos, situados a anticipar, asegurar y verificar amonestaciones para bienestar de la cadena de logística.

Se debe garantizar que existe un desarrollo y visión general del Sistema de Gestión de Seguridad, a través de controles interiores, que le permita evaluar todos los esfuerzos de seguridad de manera fundamental, percibir nuevas amenazas o reexaminar las recientemente reconocidas, debe realizarse 1 vez al año.

Asimismo, debe de gozar con un apoderado del Programa de Gestión, metodología de registro, con un Plan de Contingencias informado y discernible que garantice la progresión de sus tareas de intercambio desconocidas.

Seguridad del Asociado de Negocio

Se debe valorar, elegir y entender que su negocio está conectado para que, al iniciar o restablecer vínculos comerciales, el administrador pueda garantizar su fiabilidad.

Debería tener portafolios para cada uno de sus Socios Comerciales, que de todos modos deben actualizarse una vez al año y además realizar una auditoría del área

de trabajo.

Además, debería exigir a sus socios comerciales que posean un Sistema de Gestión de la Seguridad en caso de que el socio comercial subcontrate sociedades con terceros, que sigan requisitos previos de seguridad similares mostrados para dicho socio, todo a través de la red de suministros.

Seguridad Físicas en las instalaciones.

Debe tener una premisa física y clave que le permita realizar con seguridad las actividades que realiza, así como garantía de la seguridad de sus lugares de trabajo.

Contar con muro fronterizo en los territorios de carga, atendiendo el producto, compartimentos y unidades de carga, verificando y garantizando el flete guardado, contra accesos no autorizados, todo a través de la red de distribución.

Seguridad de ingreso a las instalaciones.

Debe tener oficinas físicas donde se asegure que hayan sido trabajadas con materiales que eviten actos ilícitos, contar con vigilancia las 24 horas del día.

Deben establecerse territorios básicos en las oficinas, tener marcos y / o medios de correspondencia interna, dispositivos de entrada y cierre de ventanas para mantener su confiabilidad.

Seguridad de procesos

Debe avalar la confiabilidad y seguridad de los ciclos de la Cadena Logística de Comercio Internacional.

Debe contar con un mapa de procesos deben garantizar la veracidad e introducción de los datos a registrar y acopiar correctamente todos los papeles física y / o electrónicos. Debe garantizar que toda la documentación se mantenga de manera adecuada.

Seguridad del contenedor y otras unidades de carga

Deberá promover, inspeccionar y animar a sus socios comerciales, en lo que

respecta a la seguridad e individualidad de la carga, los cuales deben ser señalados hacia evitar y limitar la inoculación del ajobo, la fijación correcta y cómo mantener la honestidad real de los compartimentos

Seguridad del personal

La seguridad de la elección de la nómina que participa directamente o por implicación en la sucesión de coordinaciones del intercambio global, la información de contratación del nuevo personal, así como referencias individuales e historial laboral.

Debería mantener una base de información actualizada de la fuerza laboral que participa en la cadena de coordinaciones mundial, uniendo datos fundamentales, reconociendo y refrescando posiciones básicas. Tener un registro de identificación de los colaboradores y contrastar todas las identificaciones de los representantes desvinculados, bloquee los marcos de las PC e informe a los socios comerciales con respecto a la separación de puestos.

Seguridad de la Información y del Sistema Informático

Se debe avalar la infalibilidad de los marcos de la data y PC, implantado técnicas para asegurar la comunicación contra el infortunio informativo. Reconocer abuso de los marcos de desarrollo de la información deben actualizarse constantemente y conferirse a los trabajadores a través de la instrucción.

Debe asignar registros individuales para defender datos, actualizar contraseñas ocasionalmente, controlar la información y el rendimiento de la información obtenida a través de dispositivos de capacidad como a través del e-mail.

Tener un plan de respaldo de TI, donde los duplicados deben registrarse de manera intermitente y un duplicado debe mantenerse alejado de sus oficinas.

Entrenamiento en Seguridad y Conciencia de Amenazas

Se debe contar con Asignaturas de Capacitación en Seguridad y Concienciación de Apercibimiento, enfocado para toda la plantilla profesional para que realicen las estrategias de anticipación, percepción y actuación ante cualquier

duda o delito en la organización y en cada eslabón de la sucesión de coordinaciones con las que colaboran, esta asignatura debe incorporar la propuesta de impulsos, la preparación debe ser intermitente y explícita.

1.3.2 Variable 2: Calidad de la administración.

Una fase inicial en la exploración eficiente de este tema es el significado de calidad. La calidad no tiene nada que ver con su costo que pueda tener. En el caso de que el artículo satisfaga o supere los deseos del Cliente, en ese momento el Cliente tiene un servicio de alta calidad.

Hay varias ideas sobre qué es calidad y qué no es calidad, varios creadores coinciden en que el objetivo fundamental es la calidad de servicio. La calidad es un conglomerado de perspectivas y atributos de la capacidad de un artículo o administración para cumplir con los inconfundibles o posibles requisitos de sus Clientes. Los clientes tienen muchas necesidades, requisitos previos y deseos. La organización que se ha centrado constantemente en reunir los requisitos de la mayoría de los Clientes es la organización que brinda calidad.

Según Garvín, la calidad se puede caracterizar en las medidas adjuntas:

- La calidad es algo naturalmente razonable pero prácticamente difícil de transmitir, similar a la magnificencia o el amor.
- El atributo de la administración es la calidad.
- Si el Cliente está satisfecho, es una administración de primera categoría.
- Si el artículo cumple con los detalles del plan, tiene calidad.
- Si un artículo o administración se considera el proveedor de valor de su valor, tiene calidad.

Para Feigenbaum, la importancia del valor es la garantía del Cliente; no alude al diseño de aseguramiento de mercado o aseguramiento regulatorio. Depende de la experiencia actual de los Clientes en rubros o beneficios y se contrasta y sus

necesidades conscientes, táctiles o totalmente abstractas, y hablará consistentemente del objeto de progreso en el mercado.

Taguchi dice que "la calidad no debe verse como un cambio de acuerdo con las determinaciones, sin embargo, debe repetirse para satisfacer los deseos del cliente".

Como indica Crosby, "la calidad debe caracterizarse como cambios de acuerdo con los requisitos previos y no como bondad".

Montgomery (1985) sostiene que la calidad es la cantidad de artículos y administraciones que satisfacen las necesidades de las personas que los usan. Este creador reconoce la naturaleza del plan y la naturaleza de la similitud. El primero refleja en qué medida el artículo o la administración han pensado en esos atributos al fabricar el artículo. El factor subsiguiente refleja cuánto el artículo o la administración cumplen con las expectativas del plan.

La asociación ha elaborado un plan de ayuda que incorpora límites de calidad, pero en lo que a ellos respecta, los Clientes (clientes de la administración) tienen deseos, necesidades y convicciones sobre lo que debe ser la administración.

Significado

La importancia de la calidad en el contexto empresarial es que un Cliente satisfecho será un aliado para la entidad ya que seguramente utilizará su asistencia más de una vez, volverá a elegir los servicios. Por otra parte, un Cliente desilusionado comentará a un número más inconfundible de personas sobre su error y si su fracaso llega a un grado particular, optarán por cambiar de organización para proceder con esa administración. A pesar de que la devoción del comprador es un objetivo importante, no es solo un objetivo autorizado de las solicitudes sociales, es una forma de lidiar con este fin, es adquirir resultados financieros dignos.

Percepción

Existen perspectivas ilimitadas para cubrir la presentación de la calidad del

servicio. Por ejemplo, los pedidos sociales que funcionan bajo un sistema de modelo de negocio imponente en general modelarán la calidad del servicio al centrarlo desde su perspectiva, produciendo su modelo sin considerar la visión del Cliente. Podemos suponer que el modelo elegido tiene resultados al caracterizar qué es la calidad del servicio.

Evaluación

En la evaluación se empleara el arquetipo SERVQUAL donde se presenta un cuestionario para la medición de la calidad, que deberá ser proporcional al desempeño que ejerce la organización sobre los colaboradores, para que se pueda identificar las expectativas del Cliente. Esta escala está dividida en cinco dimensiones, las cuales son capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía (Cronin & Taylor, 1994). A continuación, se definirá cada dimensión de esta escala:

Dimensión elementos tangibles

Los elementos tangibles se reflejan si una empresa tiene los elementos necesarios para prestar un servicio adecuado, donde se cumple con la calidad en el servicio. Además, se considerara desde la captación del Cliente, la atención, instalaciones físicas adecuadas, equipos que son los necesarios para las operaciones y personal que se encuentre capacitado para una óptima atención (Cronin & Taylor, 1994).

Dimensión fiabilidad

Es la capacidad que una organización debe necesitar para ofrecer una asistencia decente desde el primer momento, de una manera correcta, sólida, protegida y cautelosa de manera auspiciosa con el objetivo de que el Cliente observe la habilidad demostrable y el límite de la organización. Se cuantifica la viabilidad de la calidad de servicio a través de un procedimiento correcto que cumple los deseos para los que fue planificado. Además, que todos los puntos de vista que están conectados en el cuidado de los problemas del Cliente que tiene en las operaciones y sin errores (Cronin & Taylor, 1994).

Dimensión de seguridad

Esta dimensión es la creencia que tiene el Cliente cuando coloca sus dificultades en asistencia de una empresa y encomienda en que se resolverán de la forma ideal . De esta forma, el personal debe ampliar su visión, perspectivas y capacidad para ofrecer confianza al Cliente con respetabilidad, autenticidad, credibilidad y calidad inquebrantable. Además, las organizaciones brindan información y consideración de los colaboradores y su capacidad para despertar credibilidad y confianza (agrupa la habilidad pulida, amabilidad, validez y seguridad) (Valencia, 2015).

Dimensión capacidad de respuesta

Es el pensamiento de brindar ayuda a los Clientes con una asistencia rápida y a tiempo para cumplir con los deberes realizados, al igual que el enfoque disponible y simple para mantenerse en contacto con el Cliente sobre la disposición de las organizaciones para apoyar a los Clientes y brindarles un servicio rápido, eficiente y una ayuda ágil. Esta medición generalmente se identifica cuando la empresa es ágil y convincente, por lo que ofrece al Cliente transmitir y hacer arreglos a tiempo. Con respecto a los colaboradores, exhibirán su capacidad para ayudar a resolver los problemas del Cliente con la ayuda de la empresa (Cronin & Taylor, 1994).

Dimensión de empatía

Es la manera en que la organización ofrece a los Clientes una atención personalizada, incluyendo la amabilidad, el respeto, contemplaciones, las necesidades individuales y las necesidades explícitas del Cliente y, además, establecer vínculos laborales. De esta manera, cuando las organizaciones muestran intriga y consideración individualizada, están bien dispuestas a sus Clientes o se trata de una atención individualizada al Cliente. La empatía es la fuerte asociación entre dos individuos, fundamental para comprender el mensaje del otro, la capacidad de reunir las contemplaciones y los deseos del otro (Cronin & Taylor, 1994).

1.3.2 Normativa técnica.

Ley General de Aduanas Decreto Legislativo N° 1053 y Normas Modificatorias.

Reglamento de la Ley General de Aduanas Decreto Supremo N° 010-2009-EF y Normas Modificatorias.

GJA-00.21: REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO. Norma: D.S.N° 184-2016-EF.

Modifican el Procedimiento General “Certificación del Operador Económico Autorizado” DESPA.PG.29 (versión 2).

PROCEDIMIENTO GENERAL - DESPA.PG-29 (VERSIÓN 2) “CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO”RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA NACIONAL N° 10-2018-SUNAT/310000.

PROCEDIMIENTO GENERAL IMPORTACION PARA EL CONSUMO DESPA-G.01 RESOLUCIÓN: 084-2020/SUNAT

PROCEDIMIENTO GENERAL EXPORTACION DEFINITIVA DESPA-PG.02 RESOLUCIÓN: 024-2020 /SUNAT

1.3.3 Estado de arte

BASC PERÚ es la sección peruana de la Organización Mundial BASC (WBO por sus siglas en inglés), fue creada en 1997 para promover prácticas seguras y reorganizar componentes en la red productiva del Comercio Exterior Peruano. Ayude a especialistas en áreas abiertas y privadas y asociaciones globales.

Los ejercicios de BASC PERÚ a nivel público incorporan diferentes medidas preventivas para el cuerpo docente de organización, tarea que cuenta con la ayuda de distintas fundaciones públicas y asociaciones mundiales; Estos incluyen: la

Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos (CBP), la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional de Perú (DIRANDRO); La Comisión Nacional para el Desarrollo y la Vida sin Drogas (DEVIDA), la Procuraduría General de la República, la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) de la SBS, el Poder Judicial del Perú, la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM), la Autoridad Portuaria Nacional (APN), Dirección General de Capitanías y Guardacostas del Perú (DICAPI), Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas (CEDRO).

1.3.4 Definición de términos.

La Organización Mundial de Aduanas (OMA): es un organismo intergubernamental libre cuya misión es expandir la productividad de las organizaciones aduaneras, contribuyendo a la prosperidad monetaria y al seguro social de sus Miembros, prefiriendo de esta manera un clima de tradiciones legítimo, sencillo y nada sorprendente. Esto permite la mejora del intercambio mundial legítimo y la batalla viable contra las operaciones delictivas.

Operador de Comercio Exterior autorizado por la Administración (OCE): Es un aparato que sirve para conocer cómo la organización de tradiciones cuantifica desapasionadamente la exhibición de cada Operador de Comercio Exterior (OCE), que es la persona regular o legal autorizada para supervisar despachos y técnicas aduaneras.

Operador Económico Autorizado (Certificado OEA): Es un reconocimiento otorgado por los especialistas en tradiciones al que puede llegar cualquier especialista financiero que interceda en la cadena de coordinaciones de intercambio global (productores, exportadores, comerciantes, almacenes, mayoristas, oficiales de importación / exportación, transitarios, transportistas, etc.) en los que participan los especialistas en tradiciones.

Marco Normativo SAFE ("Marco SAFE"): Este archivo esencial construye los estándares básicos con respecto a la seguridad y ayuda de la red de producción mundial.

Comercio Exterior: Es el comercio de mercancías o administraciones existentes entre al menos dos países con la razón de que cada uno pueda satisfacer sus necesidades de mercado interno y externo.

Aduanas: Oficina pública del Estado, ubicada en la periferia, puertos o terminales aéreas, donde se alistan los productos y productos que se importan o comercializan y se recogen las obligaciones adeudadas por el gravamen correspondiente.

Cadena Logística de Comercio Internacional: Cubre desarrollos internos y externos, así como actividades de importación y tarifas. Hacer frente a este ciclo es un factor crítico para despertar el interés en los mercados globalizados, donde, a pesar de los rubros, compiten las cadenas de coordinación.

SUNAT: La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT, según su creación Ley N ° 24829, Ley General afirmada por Decreto Legislativo N ° 501 y Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo especializado particular, vinculado al Ministerio de Economía y Finanzas, tiene rango de legalidad en derecho abierto, con recursos propios y aprecia el autogobierno utilitario, especializado, monetario, monetario, presupuestario y regulatorio que, por ideales de los arreglos del Decreto Supremo No. 061-2002-PCM, dio al amparo del numeral 13.1 del artículo 13 de la Ley No. 27658, ha asimilado la Superintendencia Nacional de Aduanas, a la espera de las capacidades, fuerzas y atribuciones que por ley se comparan con esta sustancia.

Agente de aduana: Es un ayudante experto de la capacidad pública de tradiciones, cuyo permiso lo faculta ante el Servicio Nacional de Aduanas para brindar tipos de asistencia a forasteros como administrador en el despacho de mercancías.

Elementos tangibles: Los componentes inconfundibles establecen si una organización tiene los componentes fundamentales para ofrecer una asistencia satisfactoria, donde se cumple la naturaleza de la administración (Cronin y Taylor, 1994).

Fiabilidad: La capacidad que debe tener una asociación para ofrecer una buena ayuda desde el primer segundo en una ruta correcta, fuerte, segura y consciente de una manera favorable con el objetivo de que el Cliente advierta la capacidad verificable y la restricción de la asociación (Cronin y Taylor, 1994).

Seguridad: Es la convicción que tiene el Cliente cuando pone sus asuntos en poder de una organización y confía en que se resolverán de la mejor manera (Valencia, 2015).

Capacidad de respuesta: Es la actitud de asistir a los consumidores con ayuda ágil con tiempo para satisfacer las obligaciones cumplidas, así como la forma accesible y sencilla de lidiar con el mantenerse en contacto con el Cliente sobre la capacidad de las asociaciones para ayudar a los Clientes y brindarles una ayuda rápida y rápida (Cronin y Taylor, 1994).

Empatía: Es el modo en que la asociación para ofrecer a los Clientes un pensamiento personalizado, que incluya la consideración, la consideración, el examen de los eventos, los requisitos singulares y las necesidades expresas del Cliente y, además, para establecer vínculos encantadores (Cronin y Taylor, 1994).

1.3.5 Estudio económico.

Rentabilidad financiera

Según Ccaccya (2015), Rentabilidad financiera, también llamada retorno de capital (ROE), que es un principio establecido para explotar los activos propios de una asociación dentro de un período de tiempo específico. El límite de pago cerca de los especuladores de estas organizaciones se considera además, ya que, a través de este indicador monetario, los especialistas financieros intentan dirigir negocios con forasteros, es decir, producir beneficios más destacados de sus propios activos como especuladores.

Obtener el Certificado de OEA influye en el panorama y mejora la Rentabilidad de la organización, adquiriendo puntos focales para atraer a un número más destacado de Clientes.

1.4 Formulación del Problema.

1.4.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y la Calidad del Servicio en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?

1.4.2 Problemas específicos

¿De qué modo se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?

¿De qué forma se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?

¿De qué manera se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?

¿De qué modo se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?

¿De qué forma se relaciona Certificación del Operador Económico Autorizado y la

empatía en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

Como señalan Sampieri, Fernández y Lucio (2014) caracterizan la legitimación de la investigación:

Como pieza clave en toda exploración lógica, ya que es el lugar donde se da a conocer el significado de hacer la asignatura a examinar, reflejando las razones y propósitos clave detrás del examen y lo útil que es en todo examen. (pág. 40).

El examen se contempló por la realidad de decidir el Impacto de la Certificación OEA en el Servicio de la organización, que se identifica en su interior con diseccionar la naturaleza de la administración y la seriedad.

El examen actual tiene la suerte de evaluar la realidad engañosa que confirma a la organización, acordando obtener resultados futuros positivos para la búsqueda de nuevas metodologías para mejorar la naturaleza de la administración y mantener la seriedad de la organización al acecho. Es más, llenándose como una especie de estructura de perspectiva para futuras exploraciones y para organizaciones que puedan tener circunstancias actuales como la temática contemplada.

Este estudio de exploración se da para tener la opción de conocer cómo afectó el Operador Económico Autorizado (OEA) sobre la gravedad de la organización Agencias Ransa SA en el año 2020, para que se conozcan las ramificaciones de la Certificación en intensidad. .

Práctico:

El motivo del examen es conocer cómo el Operador Económico Autorizado (OEA) incidió en la seriedad de la organización Agencias Ransa S.A., lo que se sumó a ser una de sus preferencias para lograr su infame situación.

Metodológico:

Con este examen, la organización pasará a la consideración de la organización a través de ideas de los factores e hipótesis identificadas con el tema, por lo que se podrán encontrar las explicaciones relativas al tema general delineado en esta exploración. Esto nos permitirá separar y diferenciar la información aplicada a la organización Agencias Ransa S.A y la circunstancia en la que se encuentra al acecho.

El estudio de exploración es único y conveniente sobre la base de que se estableció un enfoque de obligación con el nivel administrativo para ayudar a la Administración a tomar decisiones satisfactorias.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

1.6.2 Hipótesis Específicas

Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo General

Analizar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado en Agencias Ransa S.A Callao y el servicio que brinda.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Comprobar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Analizar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Establecer la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Determinar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

Hipotético deductivo: A través de la percepción de casos explícitos, han surgido problemas. Esto provoca un ciclo inductivo que lleva el tema a una hipótesis para proponer una especulación que se esfuerza por confirmar la teoría a través del pensamiento deductivo (Sampieri, 2017, pág. 13).

Cuantitativo: Para cualquier ejemplo se aplica el examen de las Ciencias Físico-Naturales. El objeto de examen está fuera del objeto de examen, intentando lograr la mejor objetividad. Intente decidir la ley general que incluye el tema o conjunto de realidades. Sus instrumentos normalmente recopilan información cuantitativa, incluidas estimaciones marco, y el examen fáctico es un componente inconfundible (Sampieri, 2017, pág. 4).

Aplicada: este tipo de examen también se llama exploración viable o exacta. Su marca registrada es que busca la aplicación o utilización de la información obtenida. La exploración aplicada se identifica firmemente con el examen fundamental, ya que se basa en los resultados y avances de la exploración esencial. Esto se hará más claro en el caso de que entendamos que toda exploración aplicada requiere un sistema hipotético (Sampieri, 2017, pág. 42).

Explicativo causal: a través de esta exploración que requiere una combinación de estrategias de examen y combinación, al igual que las técnicas de derivación y aceptación, se vincula con notar o aclarar las explicaciones detrás del tema (Sampieri, 2017, pág. 48).

No experimental transversal: señala Kerlinger (1979, p. 116). “La investigación ex post-facto o no experimental es una investigación en la que no se es posible asignar aleatoriamente o manipular variables a los sujetos o a las condiciones”. Efectivamente, no se encuentran estímulos o condiciones por donde se

muestren los sujetos del estudio. Los sujetos son monitoreados en su entorno natural, en su situación.

2.2 Población, Muestra y Muestreo

2.2.1 Población

Alerg Mex. (2016), indica “La población de estudio es una unión de casos accesibles, restringidos y definidos, que formarán parte de la selección de la muestra y esta tiene varios criterios predeterminados (p. 202).

Para el presente trabajo se consideró como población a los Clientes de Agencias Ransa S.A. Sede Callao.

2.2.2 Unidad de medida

Nuestra unidad de medida utilizada es una categoría de medición razón, tomando en consideración que nuestra población son los clientes de la agencia de aduana Agencias Ransa S.A y sus potenciales respuestas con relación al cuestionario.

2.2.3 Muestra

Para el presente estudio se consideró como muestra a 30 Clientes de la Agencia de Aduanas Agencias Ransa S.A. Sede Callao.

2.3 Variables, Operacionalización.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Certificación del Operador Económico Autorizado	Facilitación	Atención preferente en la tramitación de recursos de reclamación.	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
		Atención preferente en consultas técnicas en materia aduanera.	
		Punto de contacto SUNAT	
		Garantía específica.	
		Celeridad en los Controles.	
		Reconocimiento Internacional.	
	Seguridad	Planificación de la Seguridad en la Cadena Logística	
		Seguridad del Asociado de Negocio.	
		Seguridad Física en las Instalaciones	
		Seguridad de Accesos a las Instalaciones	
		Seguridad de Procesos	
		Seguridad del Contenedor	
		Seguridad del Personal	
		Seguridad de la Información y del Sistema Informático.	
		Entrenamiento en Seguridad y Conciencia de Amenazas.	

		Equipos modernos	
	Elementos tangibles	Instalaciones físicas seguras y adecuadas. Colaboradores honestos, eficientes y eficaces. Materiales asociados al servicio	
	Fiabilidad	Cumplimiento del tiempo Solución del problema Desempeño adecuado del servicio	
Calidad de servicio	Seguridad	Comportamiento de los colaboradores	Técnica: Cuestionario
		Seguridad en las operaciones y/o transacciones	Instrumento: Encuesta
		Capacitación de los colaboradores	
	Capacidad de respuesta	Conocimiento de los colaboradores	
		Información del producto y/o servicio	
		Servicio rápido	
	Empatía	Disposición de ayudar	
		Atención personalizada	
		Entendimiento de las necesidades	
			Horario de atención

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue el cuestionario, ya que sirvió para agregar información explícita a la revisión con el objetivo de que posteriormente se pueda hacer una investigación medible que permita evaluar el ejemplo examinado y llegar a una resolución (Bernal, 2016).

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento aplicado fue una encuesta, el cual se hace a partir de un conjunto de indagaciones identificadas con los factores de investigación, además, era predecible con la Realidad Problemática y el objetivo de la investigación (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018). Para la primera variable “Certificación del Operador Económico Autorizado” se ha elaborado un cuestionario, el cual fue elaborado con 13 preguntas que serán respondidas mediante la escala de Likert, donde 1 es siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca y 5 nunca. Y para la segunda variable “Calidad de servicio” ha sido elaborado un cuestionario que contiene las dimensiones e indicadores de esta variable, lo cual será de uso importante para el presente estudio, además este instrumento constara con 17 preguntas con una escala de Likert que van desde 1 es siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca y 5 nunca.

2.4.3 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad se realizó a través de una prueba piloto a 30 Clientes principales de Agencias Ransa S.A.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad -

VI

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	13

Fuente: Software SPSS v.22

El coeficiente obtenido con respecto al instrumento "Afirmación del Operador Económico Autorizado" es 0.986, lo que nos permite afirmar que el estudio con un agregado de 13 ítems es excepcionalmente confiable, de esta manera presenta una consistencia interna entre los ítems.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad -

VD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	17

Fuente: Software SPSS v. 22

El coeficiente adquirido para el instrumento "Naturaleza de la administración" es 0.972, lo que nos permite afirmar que el estudio con un agregado de 17 ítems es excepcionalmente confiable, de esta manera presenta una consistencia interna entre los ítems.

2.4.4 Validación de los instrumentos

La validez sirve para mostrar la credibilidad de la encuesta. Asimismo, esa legitimidad de contenido es la introducción sustancial del instrumento de estimación, por lo que toda legitimidad viene dada por la indagación. Además, el instrumento es sólido cuando las estimaciones realizadas no cambian del todo, ni como se esperaba, ni por la utilización de varios individuos (Bautista, 2009, p. 45).

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Se ayudó a la elaboración de la data mediante la organización de la información, para luego utilizar el programa medible SPSS que permitió obtener resultados, por ejemplo, tablas y diagramas del estudio completado, así como demostrar el grado de conexión que existe entre los factores y las mediciones.

2.6 Criterios éticos.

Uso de datos: Los datos recopilados se utilizaron a fin de obtener los resultados estadísticos, respetando los autores de la recolección de la información.

Valor social: Las personas que fueron participes de la investigación, brindaron información por voluntad propia presentando disposición en todo momento y no por obligación.

Elección equilibrada de los sujetos: Se realizó las encuestas de forma equitativa, en las mismas condiciones; con el fin de obtener resultados óptimos.

Validez científica: La información obtenida por autores externos tiene fuentes adecuadas, por lo que la validez de la teoría es consistente. Cabe señalar que los datos del autor no han cambiado.

2.7 Criterios de Rigor Científico

Nuestro examen actual compuso considerando la estrategia de rigurosidad lógica y la utilización de métodos e instrumentos de exploración lógica, a la luz de una ayuda lógica minuciosa que hizo concebible decidir cómo trabajar los factores y bajo una estructura hipotética lógica que se completa como el motivo de la investigación.

Asimismo, las medidas de rigor lógico para este trabajo fueron:

- Credibilidad a través de la estimación de la verdad y la realidad: Resultados adquiridos de las maravillas que fueron notadas, examinadas e investigadas.
- Transferibilidad y pertinencia: Resultados de la creación de ayudas al gobierno empresarial mediante la adaptabilidad.
- Coherencia para la replicabilidad: resultados obtenidos del examen cuantitativo.
- Confirmabilidad y falta de sesgo: Las consecuencias del examen tienen exactitud y coherencia en la descripción.
- Relevancia: Permitted la satisfacción de las metas propuestas

III. RESULTADOS

3.1 Presentación de Resultados

Objetivo general

Analizar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado en Agencias Ransa S.A Callao y el servicio que brinda.

Tabla 3

Variable Certificación del Operador Económico Autorizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	28	93,3	93,3	93,3
	Medio	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 22

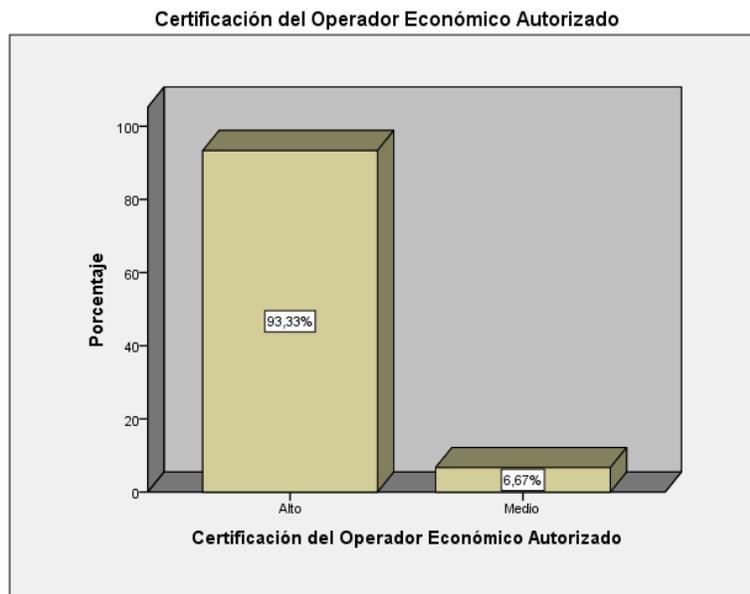


Figura 1 Variable Certificación del Operador Económico Autorizado

Fuente: Software SPSS v. 22

En la tabla 3 y figura 1 se examina que la percepción de los Clientes de Agencias Ransa S.A. frente a la variable Certificación del OEA, en donde, el 93,33% está en una categoría alta y el 6,67% se encuentra en una categoría media.

Tabla 4

Variable Calidad del servicio

Calidad del servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	29	96,7	96,7	96,7
	Medio	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 22

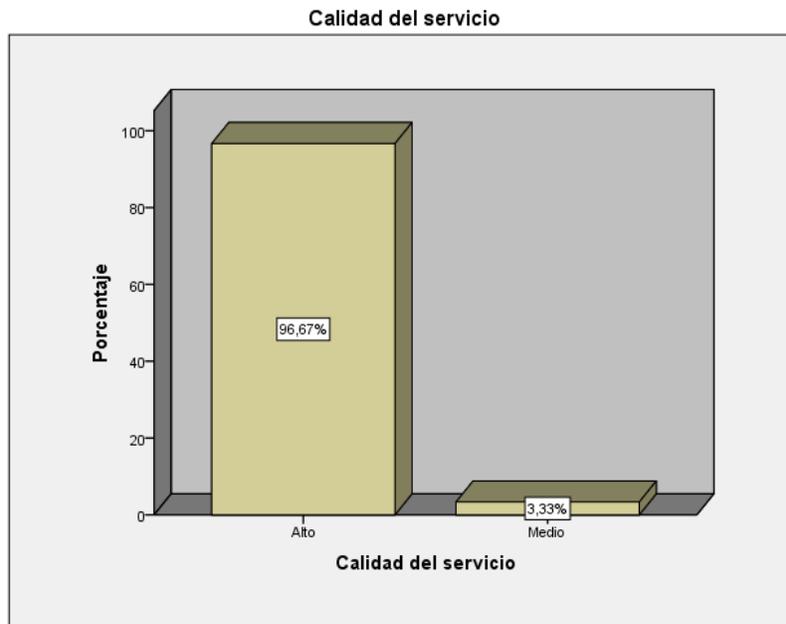


Figura 2 Variable Calidad del servicio

Fuente: Software SPSS v. 22

En la tabla 4 y figura 2 se examina que la percepción de los Clientes de Agencias Ransa S.A. frente a la Variable Calidad del servicio, en donde, el 96,67% está en una categoría alta y el 3,33% se encuentra en una categoría media.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Tabla 5

Dimensión Elementos tangibles

Elementos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	28	93,3	93,3	93,3
	Medio	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 22

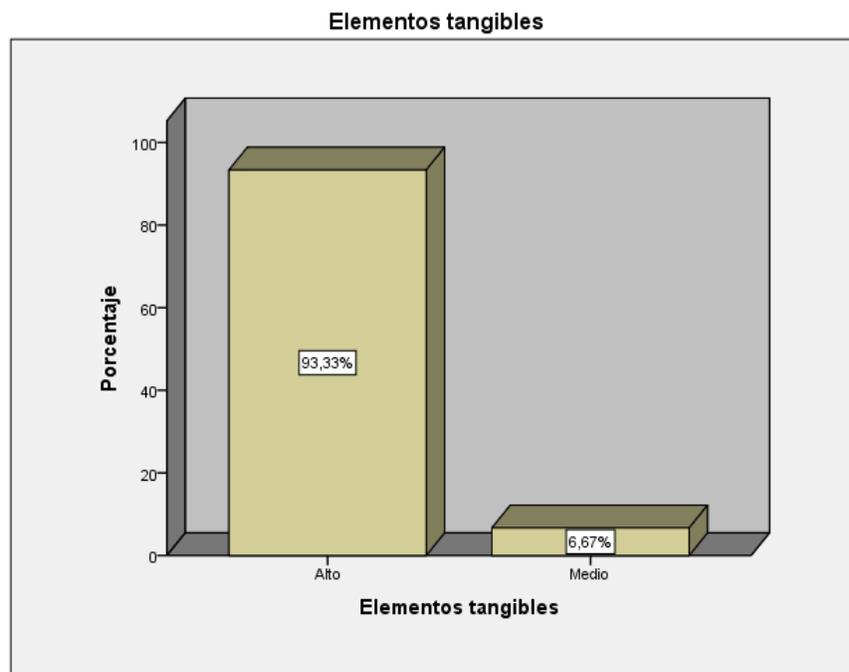


Figura 3 Dimensión Elementos tangibles

Fuente: Software SPSS v. 22

En la tabla 5 y figura 3 se examina que la percepción de los Clientes de Agencias Ransa S.A. frente a la Dimensión Elementos tangibles, en donde, el 93,33% está en una categoría alta y el 6,67% se encuentra en una categoría media.

Objetivo específico 2

Comprobar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Tabla 6

Dimensión Fiabilidad

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	26	86,7	86,7	86,7
	Medio	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 22

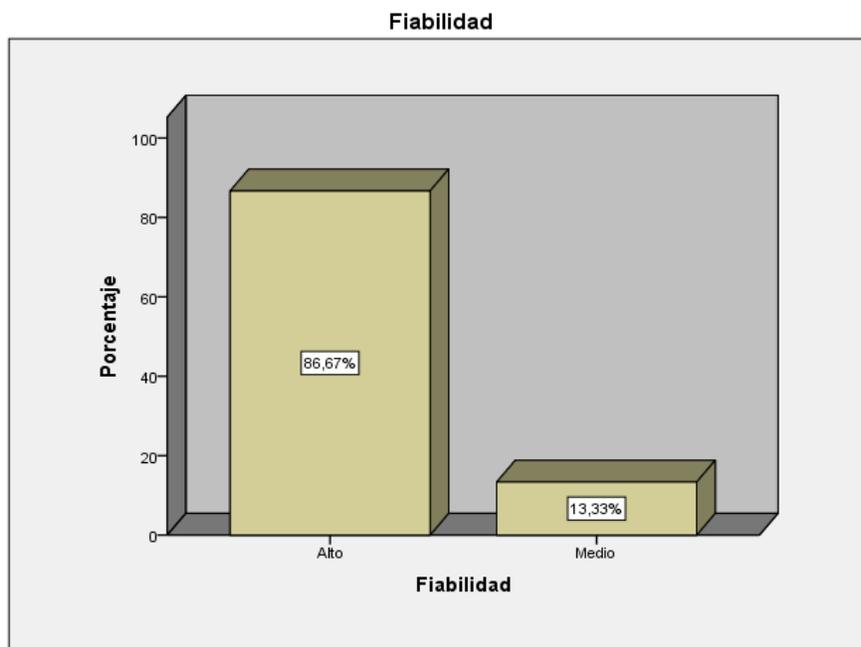


Figura 4 Dimensión Fiabilidad

Fuente: Software SPSS v. 22

En la tabla 6 y figura 4 se examina que la percepción de los Clientes de Agencias Ransa S.A. frente a la Dimensión Fiabilidad, en donde, el 86,67% está en una categoría alta y el 13,33% se encuentra en una categoría media.

Objetivo específico 3

Analizar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Tabla 7

Dimensión Seguridad

Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	21	70,0	70,0	70,0
	Medio	9	30,0	30,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 22

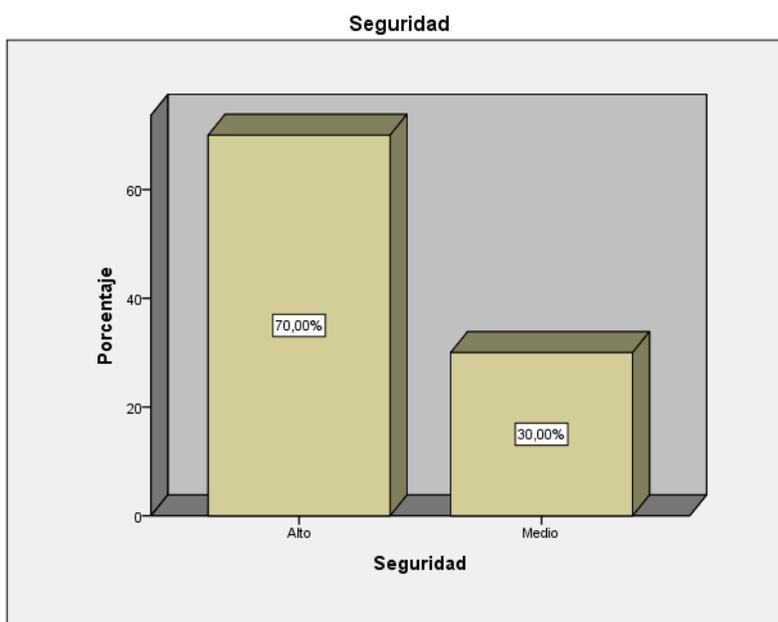


Figura 5 Dimensión Seguridad

Fuente: Software SPSS v. 22

En la tabla 7 y figura 5 se examina que la percepción de los Clientes de Agencias Ransa S.A. frente a la Dimensión Seguridad, en donde, el 70,00% está en una categoría alta y el 30,00% se encuentra en una categoría media.

Objetivo específico 4

Establecer la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Tabla 8
Dimensión Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	18	60,0	60,0	60,0
	Medio	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 22

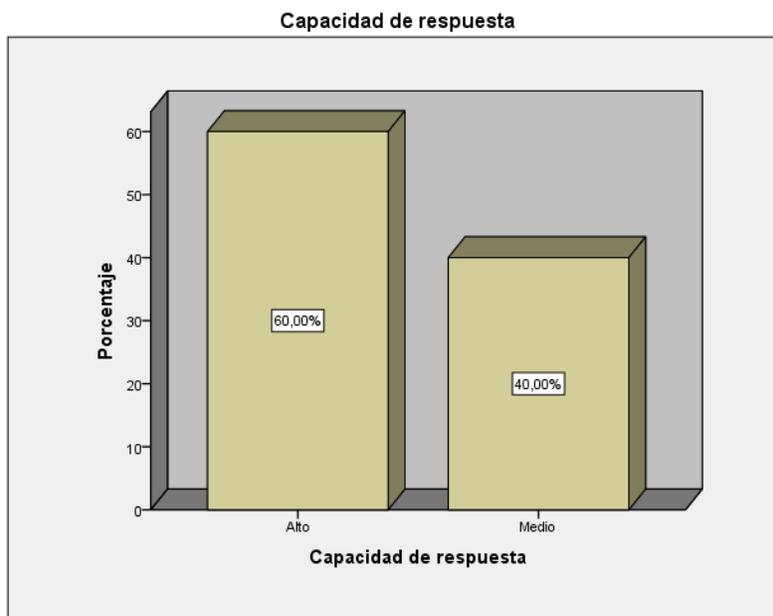


Figura 6 Dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Software SPSS v. 22

En la tabla 8 y figura 6 se examina que la percepción de los Clientes de Agencias Ransa S.A. frente a la Dimensión Capacidad de respuesta, en donde, el 60,00% está en una categoría alta y el 40,00% se encuentra en una categoría media.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Tabla 9
Dimensión Empatía

Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	27	90,0	90,0	90,0
	Medio	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 22

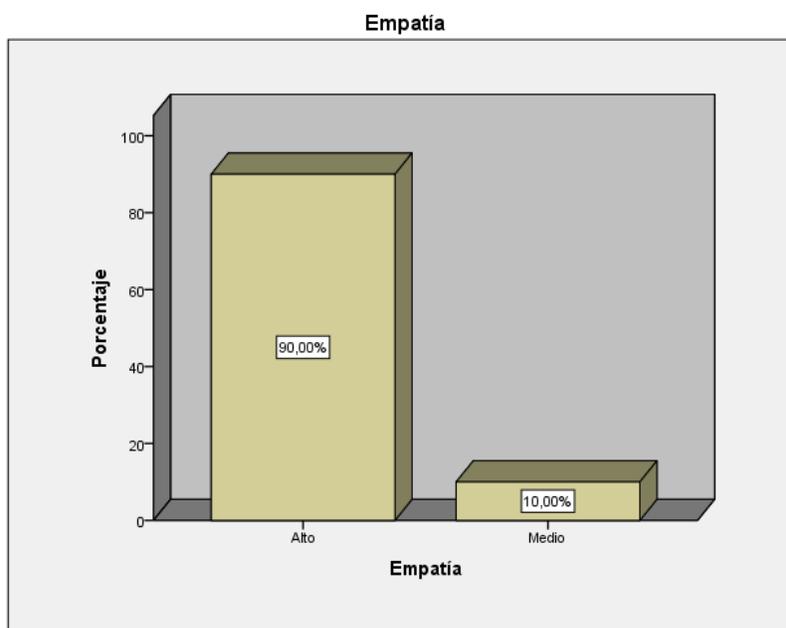


Figura 7 Dimensión Empatía

Fuente: Software SPSS v. 22

En la tabla 9 y figura 7 se examina que la percepción de los Clientes de Agencias Ransa S.A. frente a la Dimensión Empatía, en donde, el 90,00 está en una categoría alta y el 10,00% se encuentra en una categoría media.

Certificación del Operador Económico Autorizado y Calidad del servicio

H1: Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

H0: No existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Nivel de confianza: 0,05

Tabla 10

		Correlaciones		
			Certificación del Operador Económico Autorizado	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Certificación del Operador	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
	Económico Autorizado	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Software SPSS v. 22

De acuerdo con la tabla 10 se examina que el nivel de significancia p-valor = 0.00, resultado menor a 0.05, asimismo el coeficiente de correlación se obtuvo 0,759, una correlación positiva elevada; por lo tanto, sí existe correlación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Hipótesis específica 1

Certificación del Operador Económico Autorizado y Elementos tangibles

H1: Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

H0: No existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Nivel de confianza: 0,05

Tabla 11

Correlaciones				
		Certificación del Operador Económico Autorizado y Elementos tangibles		
Rho de Spearman	Certificación del Operador Económico Autorizado	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Elementos tangibles		Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Software SPSS v. 22

De acuerdo con la tabla 11 se examina que el nivel de significancia p-valor = 0.00, resultado menor a 0.05, asimismo el coeficiente de correlación se obtuvo 0,818, una correlación positiva elevada; por lo tanto, sí existe correlación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Hipótesis específica 2

Certificación del Operador Económico Autorizado y Fiabilidad

H1: Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

H0: No existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020

Nivel de confianza: 0,05

Tabla 12

Correlaciones				
		Certificación del Operador Económico Autorizado y Fiabilidad		
			Autorizado	Fiabilidad
Rho de Spearman	Certificación del Operador Económico Autorizado	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Software SPSS v. 22

De acuerdo con la tabla 12 se examina que el nivel de significancia p-valor = 0.00, resultado menor a 0.05, asimismo el coeficiente de correlación se obtuvo 0,849, una correlación positiva elevada; por lo tanto, sí existe correlación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Hipótesis específica 3

Certificación del Operador Económico Autorizado y Seguridad

H1: Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

H0: No existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020 Nivel de confianza: 0,05

Tabla 13

Correlaciones				
		Certificación del Operador Económico Autorizado		
				Seguridad
Rho de Spearman	Certificación del Operador Económico Autorizado	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Software SPSS v. 22

De acuerdo con la tabla 13 se examina que el nivel de significancia p-valor = 0.00, resultado menor a 0.05, asimismo el coeficiente de correlación se obtuvo 0,700, una correlación positiva elevada; por lo tanto, sí existe correlación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Hipótesis específica 4

Certificación del Operador Económico Autorizado y Capacidad de respuesta

H1: Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

H0: No existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Tabla 14

Correlaciones				
			Certificación del Operador Económico Autorizado	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Certificación del Operador Económico Autorizado	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Software SPSS v. 22

De acuerdo con la tabla 14 se examina que el nivel de significancia p-valor = 0.00, resultado menor a 0.05, asimismo el coeficiente de correlación se obtuvo 0,651, una correlación positiva elevada; por lo tanto, sí existe correlación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Hipótesis específica 5

Certificación del Operador Económico Autorizado y Empatía

H1: Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

H0: No existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

Tabla 15

		Correlaciones		
			Certificación del Operador Económico Autorizado	Empatía
Rho de Spearman	Certificación del Operador Económico Autorizado	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Empatía		Coeficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Software SPSS v. 22

De acuerdo con la tabla 15 se examina que el nivel de significancia p-valor = 0.00, resultado menor a 0.05, asimismo el coeficiente de correlación se obtuvo 0,764, una correlación positiva elevada; por lo tanto, sí existe correlación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020.

3.2 Discusión de Resultados

El objetivo general es investigar la conexión entre la Certificación del OEA y la calidad de servicio en Agencias Ransa S.A Callao. De esta manera, en las pruebas teóricas se empleó la prueba de Spearman, una implicación que se utilizó para medir la conexión entre los factores "Certificación OEA y la Calidad de Servicio", además la criticidad recíproca debe ser menor de 0.05 de modo que se reconoce la especulación electiva y se descarta la teoría inválida.

En cuanto a la hipótesis general, se adquirió una alta conexión; Por lo tanto, existe una conexión entre la Certificación OEA y la naturaleza de la administración en Agencias Ransa SA Sede Callao, 2020. Además, este resultado es como el que sostiene Marroquín (2017), donde se tenía clara una idea sobre el la importancia de tener medidas desde el punto de inicio más temprano de la actividad hasta su finalización, la organización Sertobar logró una mejor correspondencia en sus niveles progresivos. Se completó la tediosa investigación de cada división de la organización y se caracterizaron nuevos ciclos internos para acordar las recomendaciones para evitar retrasos en las actividades.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se consiguió una alta conexión; Por lo tanto, existe una conexión entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa SA Sede Callao, 2020. Además, este resultado es similar al que sostienen Deza, Malqui y Torre (2019), donde se considera la enorme y medianos transportistas de Perú que se afirman como Administradores Monetarios Aprobados (OEA) garantizan que se dan cuenta de que la afirmación es enorme ya que los volúmenes de importación no legitiman quedarse a la expectativa del costo y amenaza de acreditación de lo que debería conformar la SUNAT con programas que permiten a transportistas medianos y grandes hacer este método. Lo cual, este antecesor muestra que hay un examen como el resultado obtenido en el examen actual, donde se encontró una amplia conexión entre los factores.

Con relación a la hipótesis específica 2, se alcanzó una conexión muy segura; Por lo tanto, preexiste una conexión entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa SA Sede Callao, 2020. Además, este resultado es similar al que sostienen Montero y Santa Cruz (2017), donde se obtiene que el Operador Económico Autorizado busca garantizar el bienestar de los supervisores en el mercado del planeta, ahora mismo en nuestro país ya existen 49 asociaciones desvinculadas entre aduanas, exportadores, importadores y almacenes aduaneros que hoy han tenido esta afirmación desde ese punto en adelante, debe Nótese que acaba de ser concedido por la Superintendencia Nacional de Administración Aduanera y Tributaria. Lo cual, este antecesor muestra que hay una conexión expansiva entre los factores de la exploración que hizo.

Con respecto a la especulación 3, se consiguió una conexión muy segura; Por tanto, existe una conexión entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa SA Sede Callao, 2020. Además, este resultado es similar al que sostienen Deceno y Romero (2020). OEA es una Certificación que otorga beneficios en la incorporación de organizaciones, ya que permiten la administración rápida y competente de los ciclos a través de un control organizado y reglas de seguridad que conllevan ventajas de organización estatal, asesoría, seguridad, flexibilidad en el vigía, la junta y el examen de circunstancias; que se identifica firmemente con el modelo de Michael Porter, debido a que da una ventaja dentro del mercado empresarial global. Además, esta Certificación otorga una calidad inquebrantable al expandir la seriedad dentro del mercado. Lo cual, este precursor demuestra que hay un examen como el resultado obtenido en el examen actual.

Con respecto a la hipótesis específica 4, se adquirió una alta conexión determinada; Por lo tanto, existe una conexión entre la Certificación OEA y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa SA Sede Callao, 2020. Además, este resultado es similar al que sostiene Díaz (2019), donde muy bien se puede lograr con el objetivo

general. , se demuestra sin duda que el OEA impacta la seriedad de la organización AUSA ADUANAS SA, ya que se encontró una relación de Pearson de 0.914 además logrando un interés crítico dentro de la tabla de coeficientes, expresando que el administrador aprobado impacta 91.2% en la intensidad de la organización AUSA ADUANAS SA Por lo tanto, se infiere que la organización AUSA ADUANAS SA, gracias al OEA expande seriedad por el increíble cumplimiento de los clientes. Lo cual, este precursor tiene una amplia relación con el examen realizado.

Con respecto a la hipótesis específica 5, se consiguió una alta conexión; Por lo tanto, existe una conexión entre la Certificación OEA y la empatía en Agencias Ransa SA Sede Callao, 2020. Además, este resultado es similar al que sostienen Chafloque y Piscocoya (2017), donde la Aplicación de la Certificación OEA en los distintos animadores del vínculo de coordinación se suma a una cooperación superior entre los relacionados comerciales y los administradores financieros aprobados. Lo cual, este antecesor demuestra que hay un examen como el resultado adquirido en el examen actual.

3.3 Aporte práctico

- Agencias Ransa cuenta con la Certificación Operador Económico Autorizado otorgado por SUNAT/ADUANAS, desde el 2014. Asimismo cuenta con la Certificación BASC lo que implica ser un Operador y la Certificación ISO 9001 que incide en la Calidad de Servicio. Por tanto, sería recomendable que continúe manteniendo la Certificación OEA así como las otras Certificaciones que garanticen la calidad del servicio brindado y el contar un Sistema de Gestión sólido.
- Seguir manteniendo a sus colaboradores debidamente capacitados en materia Aduanera como siempre lo ha hecho.
- Seguir manteniendo a sus colaboradores debidamente capacitados en Calidad de servicio como siempre lo ha hecho.
- Para complementar su Sistema de Gestión recomendaría evaluar la posibilidad de obtener el Certificado ISO 37001:2016 – Anticorrupción y ética empresarial y el ISO de “Gestión de la Seguridad de la Información”.

CONCLUSIONES

Se determinó la existencia entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020. Además que, se comprobó que Agencia Ransa S.A Sede Callao si brinda una atención preferencial a sus Clientes de acuerdo a su Certificación OEA.

Se determinó que, sí existe relación entre la Certificación OEA y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020. Asimismo, se observó que Agencia Ransa S.A Sede Callao si poseen equipos modernos para la satisfacción del Cliente.

Se determinó que, sí existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020. Además, se comprobó que Agencia Ransa S.A Sede Callao poseen procedimientos que están asociados a la calidad del servicio.

Se determinó que, sí existe correlación entre la Certificación OEA y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020. Asimismo, se observó que Agencia Ransa S.A Sede Callao presentan seguridad en sus operaciones y/o transacciones que se realizan.

Se determinó que, sí existe relación entre la Certificación OEA y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020. También, se observó que los colaboradores de Agencia Ransa S.A Sede Callao siempre están dispuestos a brindar el soporte pertinente.

Se determinó que, sí existe relación entre la Certificación del OEA y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020. Además, se observó que los colaboradores de la Agencia Ransa S.A Sede Callao si entienden las necesidades de sus Clientes.

REFERENCIAS

- Armstrong, & Kotler. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Education.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogota, Colombia: Editorial Pearson.
- Blanco. (2019). *CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO "OEA" PARA LOS GOBIERNOS AUTONOMOS MUNICIPALES RURALES CASO: GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE LAJA (G.A.M.L): TRANSPORTADORES DE CARGA*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Chávez, H. (2015). *Certificación para operador económico autorizado para simplificaciones aduaneras aplicado al sector importador*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guauaquil.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 125-131.
- Deza, Malqui, & Torre. (2019). *Análisis de los Beneficios de Certificación de Operadores Económicos Autorizados (OEA) en las importaciones Marítimas del Callao en el 2019*. Lima: Esan Business.
- Deza, Malqui, & Torre. (2019). *Análisis de los beneficios de certificaciones de operadores económicos autorizados (OEA) en las importaciones Marítimas del Callao en el 2019*. Lima: Esan Business.
- Diaz. (2019). *Operador Económico autorizado y la competitividad de la empresa Ausa Aduanas S.A en el año 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Farfán, & Hernández. (2018). *Certificación Operador Económico Autorizado como estrategia de competitividad para la Agencia de Aduanas Hubemar*. Colombia: Universidad Agustiniana.
- Flores, Alegría, & Suysuy. (2017). *Impacto de la certificación operador económico autorizado en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C al 2015*. Huamachuco: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed., Vol. VI). Mexico: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 20 de Noviembre de 2020
- Kotler, P. (2005). *Principles of marketing* (Cuarta ed.). Londres: Prentice-Hall. Recuperado el 10 de Febrero de 2020
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (Sexta ed.). México: Pearson-Prentice Hall. Recuperado el 10 de Febrero de 2020
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing* (Decimoprimera ed.). Mexico, Mexico, Mexico: Pearson Always Learning. Recuperado el 16 de Enero de 2020
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (Décimo segunda ed.). Mexico: Pearson Prentice Hall. Recuperado el 16 de Enero de 2020
- Marroquín. (2017). *Certificación de Operador Económico Autorizado Guatemala (OEA-GT) para la empresa Sertobar*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Montero, & Cruz, S. (2017). *Impacto de la Certificaciones Operador Económico Autorizado (OEA) en las Agencias de Aduanas en el periodo 2013 hasta 2016*. Lima, Perú: Universidad Femenina del Sagrado Corazón .
- Muñoz. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Naufal, & Solano. (2017). *Análisis de ventajas y desventajas del operador economico autorizado*. Bogota: Universidad EAN.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 28 de Octubre de 2019
- Pérez. (2011). *Gestión de la calidad empresarial. Calidad de los servicios y atención al cliente calidad total* (Tercera ed.). Venezuela: Editorial Cutural e

innovación.

Rojas, & Colquichagua. (2020). *La certificación OEA (Operador Económico Autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013 – 2018*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas .

Sunat. (2019). *Certificación del Operador Económico Autorizado*. Perú: Sunat.

Valencia, E. (2015). *Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

ANEXOS

Anexo 1 Formato del Cuestionario

Cuestionario

Se solicita su colaboración respondiendo con plena sinceridad el presente cuestionario, siendo el presente de carácter anónimo.

1. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	INTERROGANTES	ESCALA				
Variable: Certificación OEA						
1	Agencias Ransa S.A Sede Callao brinda atención preferencial a sus Clientes de acuerdo a la Certificación OEA.	1	2	3	4	5
2	Agencias Ransa S.A Sede Callao tiene atención documentaria preferente durante contingencias por la Certificación OEA en las Aduanas.	1	2	3	4	5
3	Agencias Ransa S.A Sede Callao ofrece celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera gracias a la Certificación OEA.	1	2	3	4	5
4	Agencias Ransa S.A Sede Callao posee una garantía específica frente a la SUNAT Aduanas.	1	2	3	4	5
5	Agencias Ransa S.A Sede Callao tiene procesos internos para la verificación respecto de sus Asociados de Negocio.	1	2	3	4	5
6	Agencias Ransa S.A Sede Callao realizan en	1	2	3	4	5

	menor tiempo ciertos trámites aduaneros por la Certificación OEA.					
7	Agencias Ransa S.A Sede Callao deben planificar su seguridad para una adecuada realización de su cadena logística.	1	2	3	4	5
8	Agencias Ransa S.A Sede Callao brinda mayor seguridad física en sus instalaciones conforme a la Certificación OEA.	1	2	3	4	5
9	Agencias Ransa S.A Sede Callao toma las previsiones en sus instalaciones por la Certificación OEA.	1	2	3	4	5
10	Agencias Ransa S.A Sede Callao brinda seguridad en la realización de sus procesos.	1	2	3	4	5
11	Agencias Ransa S.A Sede Callao en sus procesos utiliza precintos de seguridad ISO 17712:2013 para la seguridad de los contenedores.	1	2	3	4	5
12	Agencias Ransa S.A Sede Callao brinda los implementos necesarios para garantizar la seguridad de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
13	Agencias Ransa S.A Sede Callao resguarda la seguridad del sistema informático con personal capacitado.	1	2	3	4	5

Cuestionario

Se solicita su colaboración respondiendo con plena sinceridad el presente cuestionario, siendo el presente de carácter anónimo.

1. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	INTERROGANTES	ESCALA				
Variable: Calidad de servicio						
1	Agencias Ransa S.A Sede Callao poseen equipos modernos para la satisfacción del Cliente.	1	2	3	4	5
2	Agencias Ransa S.A Sede Callao poseen instalaciones físicas adecuadas y seguras.	1	2	3	4	5
3	Agencias Ransa S.A Sede Callao tiene colaboradores capacitados para la atención de sus Clientes.	1	2	3	4	5
4	Agencias Ransa S.A Sede Callao poseen procedimientos que están asociados a la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
5	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao cumplen con los tiempos establecidos aduaneros para las operaciones estimadas.	1	2	3	4	5
6	Agencias Ransa S.A Sede Callao siempre brindan solución a los posibles problemas que se le presenten a los Clientes.	1	2	3	4	5
7	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao siempre cumplen con un adecuado desempeño con el servicio que brindan.	1	2	3	4	5

8	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao cumplen con un adecuado comportamiento.	1	2	3	4	5
9	Agencias Ransa S.A Sede Callao presentan seguridad en sus operaciones y/o transacciones.	1	2	3	4	5
10	Agencias Ransa S.A Sede Callao a las que asiste le brindan conocimiento sobre sus Políticas relacionadas a LA/FT y anticorrupción.	1	2	3	4	5
11	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao tienen conocimientos adecuados para brindar un óptimo servicio y reciben capacitaciones permanentes.	1	2	3	4	5
12	Agencias Ransa S.A Sede Callao presentan información de sus productos a sus potenciales Clientes.	1	2	3	4	5
13	Agencias Ransa S.A Sede Callao a las que asiste brindan un servicio rápido y eficiente.	1	2	3	4	5
14	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao siempre están dispuestos a brindar el soporte pertinente.	1	2	3	4	5
15	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao brindan una atención personalizada a sus Clientes.	1	2	3	4	5
16	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao entienden las necesidades de sus Clientes.	1	2	3	4	5
17	Agencias Ransa S.A Sede Callao posee un horario de atención adecuado.	1	2	3	4	5

Anexo 2 Validación del Cuestionario

Solicitud de Validación de Instrumento

Estimado Señor: **Hugo Alarco Rojas**.

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: **La encuesta** que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada **“Impacto de la Certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) en el Servicio de Agencias Ransa S.A Callao, 2020.”**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Tesista

GUÍA, JUICIO DE EXPERTO

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: **HUGO ALARCO ROJAS**

Centro laboral: **AGENCIAS RANSA S.A.**

Título profesional: **ABOGADO**

Grado: **PROFESIONAL**.....Mención:.....

Institución donde lo obtuvo: **ESTUDIOS EN LA UNIVERSIDAD DE LIMA**

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)				X	
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X

5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				X	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10.Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11.Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)				X	
12.Calidad en la redacción de los ítems(visión general)				X	
13.Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15.Estructura técnica básica del instrumento (organización)				X	
Puntaje parcial				52	10
Puntaje total	62				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100= **82.66**

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

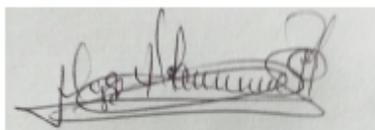
5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): **El Instrumento Propuesto es válido y muy coherente para los fines del presente trabajo de investigación.**

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, **HUGO ALARCO ROJAS** identificado con DNI. N° 07818736 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista.

1. **BRENDA LUCÍA GARAY LEÓN**

En la investigación denominada “**Impacto de la Certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) en el Servicio de Agencias Ransa S.A Callao, 2020.**”



.....
Firma del experto

Anexo 3 Validación de tesis

Carta de Relación de Clientes

Estimado Señores Universidad Señor de Sipán.

Motiva la presente dar conocimiento y validación que la relación de Clientes nombrados en el presente trabajo de Tesis **“Impacto de la Certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) en el Servicio de Agencias Ransa S.A Callao, 2020.”** de la Bach. Garay León Brenda Lucía son ciertos, vigentes y confidenciales.

Atentamente,

Lima, 16 de Diciembre del 2020



AGENCIAS RANSA S.A.
Hugo Alarco R.
SUB GERENTE DE RIESGOS

Hugo Alarco Rojas
Agencias Ransa S.A

Anexo 4 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Certificación del Operador Económico Autorizado	Facilitación	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Explicativo Diseño: No experimental Corte: Transversal Muestra: 30 Clientes de las Agencias Ransa S.A. Sede Callao. Instrumentos: Encuesta
¿De qué manera se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?	Analizar la relación entre la Certificación del Operador Económicamente Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Callao	Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la calidad del servicio en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020		Seguridad	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Calidad del servicio	Elementos tangibles	
¿De qué modo se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?	Determinar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020	Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y los elementos tangibles en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020		Fiabilidad	
¿De qué forma se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?	Comprobar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020	Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la fiabilidad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020		Seguridad	
¿De qué manera se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?	Analizar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020	Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la seguridad en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020		Capacidad de respuesta	

¿De qué modo se relaciona la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?	Establecer la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020	Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la capacidad de respuesta en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020		Empatía	
¿De qué forma se relaciona Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A. Sede Callao, 2020?	Determinar la relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020	Existe relación entre la Certificación del Operador Económico Autorizado y la empatía en Agencias Ransa S.A Sede Callao, 2020			

Anexo 5 Resolución Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1179-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 11 de noviembre de 2020

VISTO:

El oficio N° 0371-2020/FACEM-DA-USS de fecha 10/11/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 11/11/2020, sobre la aprobación de títulos de proyectos de investigación,

CONSIDERANDO:

Que, con oficio N° 0316-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación de títulos de proyectos de tesis presentado por sus estudiantes.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNICO: APROBAR, los proyectos de investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, que desarrollaron el Curso- Taller de actualización de Tesis de Pregrado, grupo X, que estuvieron a cargo de la docente Mg. GUERRERO MILLONES ANA MARIA, según detalle adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guzmán
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N	APELLIDOS NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACIÓN
01	CHIROQUE ENEQUE ANA MARÍA DEL PILAR	LA MOTIVACION LABORAL Y LA ROTACION DE PERSONAL NOMBRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	GARAY LEON BRENDA LUCÍA	IMPACTO DE LA CERTIFICACION DE OPERADOR ECONOMICO AUTORIZADO (OEA) EN EL SERVICIO DE AGENCIAS RANSA S.A. CALLAO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	GONZALES ALCÁNTARA LIZET SHERALDINE	EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL: JUNTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE - AMAZONAS 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	MERINO BONILLA MARIAELENA DEL MILAGRO	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA LA FIDELIZACION DE CLIENTES EN LA EMPRESA VIETTEL PERU SAC, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
05	NIQUE NUNEZ ALEX HUMBERTO	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DE FINANCIERA PROEMPRESA S.A. - AGENCIA COLONIAL - LIMA NORTE, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
06	ORTIZ MUNOZ FELIPE OMAR	PLAN DE MARKETING PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS: EMPRESA DE CALZADO D'PEVEZ - SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
07	VENEGAS QUISPE JOSE LUIS	ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL PARA MEJORAR LA SELECCIÓN DE TRABAJADORES PARA LA EMPRESA G4S LOGISTICA & TECNOLOGÍA PERÚ LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
08	QUISPE FERNANDEZ LORELY NATALIA	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA – REGIÓN SAN MARTIN 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 6 T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de Enero del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Garay Leon Brenda Lucia con DNI **45835142**.

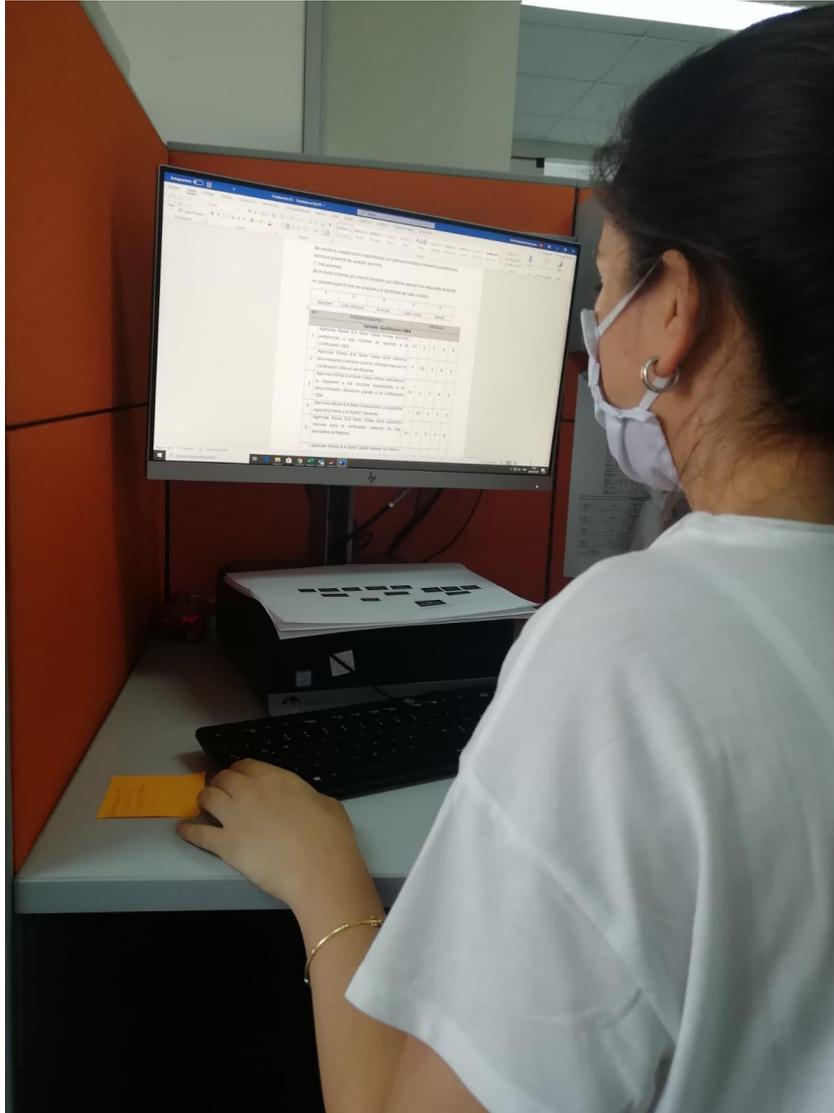
En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) EN EL SERVICIO DE AGENCIAS RANSA S.A. CALLAO 2020 presentado y aprobado en el año **2020** como requisito para optar el título de **Profesional de Licenciado en Administración**, de la Facultad de **Ciencias Empresariales**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Garay Leon Brenda Lucia	45835142	

Anexo 7 Fotografías aplicación de la encuesta.



Anexo 8 Reporte Turnitin

IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) EN EL SERVICIO DE AGENCIAS RANSA S.A. CALLAO 2020”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.sunat.gob.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.zyaabogados.com	

Anexo 9 Acta de originalidad

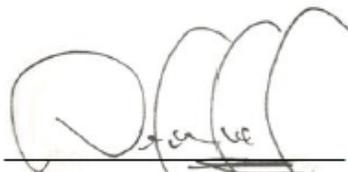
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, ABRAHAM JOSÉ GARCÍA YOVERA, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución 1179-FACEM-USS-2020, presentado por el Bachiller Garay León Brenda Lucía, con su tesis titulada: IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) EN EL SERVICIO DE AGENCIAS RANSA S.A. CALLAO 2020”

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD -USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel 11 de febrero del 2021



Mg. Abraham José García Yovera

DNI: 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración

Anexo 10 Evidencia de la Prueba Piloto

Cuestionario

Se solicita su colaboración respondiendo con plena sinceridad el presente cuestionario, siendo el presente de carácter anónimo.

1. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	INTERROGANTES	ESCALA				
Variable: Certificación OEA						
1	Agencias Ransa S.A Sede Callao brinda atención preferencial a sus Clientes de acuerdo a la Certificación OEA.	X1	2	3	4	5
2	Agencias Ransa S.A Sede Callao tiene atención documentaria preferente durante contingencias por la Certificación OEA en las Aduanas.	1	X2	3	4	5
3	Agencias Ransa S.A Sede Callao ofrece celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera gracias a la Certificación OEA.	X1	2	3	4	5
4	Agencias Ransa S.A Sede Callao posee una garantía específica frente a la SUNAT Aduanas.	1	X2	3	4	5
5	Agencias Ransa S.A Sede Callao tiene procesos internos para la verificación respecto de sus Asociados de Negocio.	X1	2	3	4	5
6	Agencias Ransa S.A Sede Callao realizan en menor tiempo ciertos trámites aduaneros por la Certificación OEA.	1	X2	3	4	5

7	Agencias Ransa S.A Sede Callao deben planificar su seguridad para una adecuada realización de su cadena logística.	X1	2	3	4	5
8	Agencias Ransa S.A Sede Callao brinda mayor seguridad física en sus instalaciones conforme a la Certificación OEA.	1	X2	3	4	5
9	Agencias Ransa S.A Sede Callao toma las provisiones en sus instalaciones por la Certificación OEA.	1	2	X3	4	5
10	Agencias Ransa S.A Sede Callao brinda seguridad en la realización de sus procesos.	X1	2	3	4	5
11	Agencias Ransa S.A Sede Callao en sus procesos utiliza precintos de seguridad ISO 17712:2013 para la seguridad de los contenedores.	X1	2	3	4	5
12	Agencias Ransa S.A Sede Callao brinda los implementos necesarios para garantizar la seguridad de sus colaboradores.	X1	2	3	4	5
13	Agencias Ransa S.A Sede Callao resguarda la seguridad del sistema informático con personal capacitado.	1	2	X3	4	5

Cuestionario

Se solicita su colaboración respondiendo con plena sinceridad el presente cuestionario, siendo el presente de carácter anónimo.

1. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	INTERROGANTES	ESCALA				
Variable: Calidad de servicio						
1	Agencias Ransa S.A Sede Callao poseen equipos modernos para la satisfacción del Cliente.	1	2	X3	4	5
2	Agencias Ransa S.A Sede Callao poseen instalaciones físicas adecuadas y seguras.	X1	2	3	4	5
3	Agencias Ransa S.A Sede Callao tienen colaboradores capacitados para la atención de sus Clientes.	1	X2	3	4	5
4	Agencias Ransa S.A Sede Callao poseen procedimientos que están asociados a la calidad del servicio.	X1	2	3	4	5
5	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao cumplen con los tiempos establecidos aduaneros para las operaciones estimadas.	X1	2	3	4	5
6	Agencias Ransa S.A Sede Callao siempre brindan solución a los posibles problemas que se le presenten a los Clientes.	1	X2	3	4	5
7	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao siempre cumplen con un adecuado desempeño con el servicio que brindan.	X1	2	3	4	5
8	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao cumplen con un adecuado comportamiento.	X1	2	3	4	5
9	Agencias Ransa S.A Sede Callao presentan seguridad	X1	2	3	4	5

	en sus operaciones y/o transacciones.					
10	Agencias Ransa S.A Sede Callao a las que asiste le brindan conocimiento sobre sus Políticas relacionadas a LA/FT y anticorrupción.	1	2	X3	4	5
11	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao tienen conocimientos adecuados para brindar un óptimo servicio y reciben capacitaciones permanentes.	1	2	X3	4	5
12	Agencias Ransa S.A Sede Callao presentan información de sus productos a sus potenciales Clientes.	1	X2	3	4	5
13	Agencias Ransa S.A Sede Callao a las que asiste brindan un servicio rápido y eficiente.	1	X2	3	4	5
14	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao siempre están dispuestos a brindar el soporte pertinente.	X1	2	3	4	5
15	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao brindan una atención personalizada a sus Clientes.	X1	2	3	4	5
16	Los colaboradores de Agencias Ransa S.A Sede Callao entienden las necesidades de sus Clientes.	1	X2	3	4	5
17	Agencias Ransa S.A Sede Callao posee un horario de atención adecuado.	1	X2	3	4	5

Anexo 11 Infracciones aduaneras del Anexo N° 2

	CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	DESPA-PG.29
---	--	-------------

ANEXO N° 2

Infracciones cuya comisión implica el incumplimiento del requisito previsto en el inciso g), numeral 1 del acápite A.1 de la Sección A del Rubro VII del presente procedimiento

Ley General de Aduanas aprobada por Dec. Legislativo N° 1053 y modificatorias	Infracciones Aduaneras Descripción	Condición	Sancionada más de dos veces en el periodo de dos años consecutivos
---	---	-----------	--

I) Aplicable a los operadores del comercio exterior

Art. 192° inciso a) numeral 2	No implementen las medidas de seguridad dispuestas por la autoridad aduanera; o no cautelen, no mantengan o violen la integridad de estas o de las implementadas por la Administración Aduanera, por otro operador de comercio exterior o por los Administradores o concesionarios de los puertos, aeropuertos o terminales terrestres internacionales, por disposición de la autoridad aduanera.	Cuando la infracción se relacione con precintos o dispositivos similares.	X
Art. 192° inciso a) Numeral 8	No sometan las mercancías al control no intrusivo a su ingreso, traslado o salida del territorio nacional.	Únicamente cuando la infracción se cometa respecto a mercancía destinada a ser embarcada al exterior.	X

II) Aplicable a los despachadores de aduana

Art. 192° inciso b) numeral 13	Autentiquen documentación presentada sin contar con el original en sus archivos o que corresponda a un despacho en el que no haya intervenido.	--	--
Art. 192° inciso b) numeral 14	Efectúen el retiro de las mercancías del punto de llegada cuando no se haya concedido el levante, se encuentren inmovilizadas por la autoridad aduanera o cuando no se haya autorizado su salida; en los casos excepcionales establecidos en el Decreto Legislativo y su Reglamento.	--	X
Art. 192° inciso b) numeral 16	Cuando la autoridad aduanera compruebe que ha destinado mercancías a nombre de un tercero, sin contar con su autorización.	--	--
Art. 194° inciso b) numeral 1	No repongan, renueven o adecuen la garantía para el cumplimiento de sus obligaciones a favor de la SUNAT, cuyo monto y demás características deben cumplir con lo establecido en el Decreto Legislativo y su Reglamento.	--	X

	CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	DESPA-PG.29
---	--	-------------

Ley General de Aduanas aprobada por Dec. Legislativo N° 1053 y modificatorias	Infracciones Aduaneras	Condición	Sancionada más de dos veces en el período de dos años consecutivos
	Descripción		

III) Aplicable a los dueños, consignatarios o consignantes

Art. 192° inciso c) numeral 9	Efectúen el retiro de las mercancías del punto de llegada cuando no se haya concedido el levante, se encuentren con medida preventiva dispuesta por la autoridad aduanera o no se haya autorizado su retiro en los casos establecidos en el presente Decreto Legislativo y su Reglamento.	--	X
-------------------------------------	---	----	---

IV) Aplicable a los almacenes aduaneros

Art. 192° inciso f) numeral 1	Almacenen mercancías que no estén amparadas con la documentación sustentatoria.	--	X
Art. 192° inciso f) numeral 5	Se evidencie la falta o pérdida de las mercancías bajo su responsabilidad.	Cuando la multa sea mayor a 5 UIT.	X
Art. 192° inciso f) numeral 9	Entreguen o dispongan de las mercancías sin que la autoridad aduanera haya: - Concedido su levante; - Dejado sin efecto la medida preventiva dispuesta por la autoridad aduanera.	--	X
Art. 194° inciso a) numeral 1	No repongan, renueven o adecuen la garantía para el cumplimiento de sus obligaciones a favor de la SUNAT, cuyo monto y demás características deben cumplir con lo establecido en el Decreto Legislativo y su Reglamento.	--	X

V) Aplicable a las empresas de servicio de entrega rápida ***

Art. 192° inciso b) numeral 14	Efectúen el retiro de las mercancías del punto de llegada cuando no se haya concedido el levante, se encuentren inmovilizadas por la autoridad aduanera o cuando no se haya autorizado su salida.	--	X
Art. 194° inciso d) numeral 1	No repongan, renueven o adecuen la garantía para el cumplimiento de sus obligaciones a favor de SUNAT, cuyo monto y demás características deben cumplir con lo establecido en el Decreto Legislativo y su Reglamento.	--	X

*** Para la evaluación de las empresas de servicio de entrega rápida, se consideran únicamente las sanciones establecidas en el presente numeral.