



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Evaluación de los servicios aduaneros en el Puerto de Paita de la
Empresa Concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos – Piura, 2017

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

AUTORA:

Diaz Paz, Merly Judith (ORCID: 0000-0002-2578-7060)

ASESORA:

Dra. Diaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación de tesis está dedicada en primer lugar a mi creador Dios que me da vida, fuerzas y oportunidades para continuar, que nunca me ha abandonado. A mi familia en especial a mis padres por su apoyo constante a lo largo de mi vida y carrera académica. A todos aquellos quienes me han apoyado a lo largo del camino como carrera profesional.

Agradecimiento

Le agradezco enormemente a mis padres por brindarme esta oportunidad y esforzarse cada día, Mabel Paz y Nelson Díaz.

Le agradezco a la metodóloga Dra. Díaz Maribel que gracias a sus observaciones y enseñanzas puedo culminar mi tesis de investigación.

Le agradezco infinitamente al Dr. Castillo Fredy por su dedicación, cooperación y predisposición para la mejora de esta investigación, poniendo en práctica todos sus conocimientos para con sus alumnos, demostrando pasión por su trabajo.

Le agradezco mucho al asesor temático Atoche Cesar por el continuo apoyo y enseñanzas aprendidas en el desarrollo de mi investigación.

Le agradezco a mis compañeros de clase con los que compartí aulas por arduos cinco años y que pudieron cooperar con diferentes dudas.

Así mismo agradezco a cada uno de ustedes y personas que me brindaron su apoyo de una u otra manera en el transcurso de mi carrera profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
II. METODOLOGÍA.....	36
3.1. Tipo y diseño de investigación	36
3.2. Variables y operacionalización	37
3.3 Población y muestra	39
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	40
3.5. Procedimientos	41
3.6. Métodos de análisis de datos	41
3.7. Aspectos Éticos	42
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Percepción de operaciones aduaneras	43
Tabla N°2: Percepción de la eficiencia de la empresa TPM	44
Tabla N°3: Percepción de la logística de TPE	45
Tabla N°4: Percepción de las ineficiencias de calidad en TPM	46
Tabla N°5: Percepción de las regulaciones aduaneras	47
Tabla N°6: Percepción de los procedimientos aduaneros	49
Tabla N°7: Percepción del servicio de exportación de TPM	50
Tabla N°8: Percepción del servicio de importación en TPM	51

RESUMEN

La presente investigación se titula “Evaluación de los Servicios Aduaneros en el Puerto de Paita de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos, Piura – 2017”, el cual tiene como objetivo general Evaluar los Servicios Aduaneros prestados en el año 2017, por la empresa de Terminales Portuarios Euroandinos denominada también como (TPE), concesionaria del Puerto de Paita, departamento de Piura.

En la presente investigación se analizara la problemática, las eficiencias e ineficiencias de los procedimientos comerciales internacionales, basada en los servicios aduaneros brindados desde la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, la cual la llevo a cabo por un tiempo de dos meses, en donde lo detallo en cuatro dimensiones contenida cada dimensión por dos indicadores para cada dimensión; realizado con el método cuantitativo, diseño transversal, descriptivo; la población se evaluó en el Puerto de Paita contando como muestra a los operadores logísticos o agentes aduaneros los cuales son los clientes de la empresa TPE del Puerto de Paita, para que la investigación se confiable se ha medido las dimensiones e indicadores mediante el instrumento cuestionario que se aplicó a las empresas operadoras logísticas del Puerto de Paita, departamento de Piura.

Como resultados se obtiene en base al programa estadístico SSPS para la manipulación de recolección de datos y por ende contar con validez y confiabilidad; en ello se trabajaron en ocho tablas pertenecientes a cada indicador de las cuatro dimensiones estudiadas, para lograr los porcentajes de la aplicación del instrumento los cuales también fueron validados.

Palabras clave: Aduana, servicios, operaciones, eficiencia.

ABSTRACT

The present research is entitled "Evaluation of Customs Services in the Port of Paita of the concessionaire company, Terminals Ports Euroandinos, Piura - 2017", whose general objective is to evaluate the Customs Services provided in 2017 by the company Terminals Ports Euroandinos, concessionaire of the Port of Paita, department of Piura.

The present investigation will analyze the problems, efficiencies and inefficiencies of international commercial procedures, based on the customs services provided by the company Terminals Ports Euroandinos concessionaire of Puerto de Paita, which has been carried out for a period of two months, Where I detail it in four dimensions contained each dimension by two indicators for each dimension; Made with the quantitative method, transverse design, descriptive; The population was evaluated in the port of Paita counting as a sample to the logistic operators or customs agents which are the clients of the TPE company of the Port of Paita, so that the investigation is reliable the dimensions and indicators have been measured using the questionnaire instrument Which was applied to the logistic operators of the Puerto de Paita, department of Piura.

Results are obtained based on the statistical program SSPS for the manipulation of data collection and therefore have validity and reliability; In this work, eight tables belonging to each indicator of the four dimensions studied were worked out to obtain the percentages of the application of the instrument, which were also validated.

Keywords: Customs, services, operations, efficienc

I. INTRODUCCIÓN

Para una economía en crecimiento y a su vez en auge como es la del Perú, donde muchos sectores se encuentran en incremento de acuerdo al (PBI), dando a conocer la atracción de inversión extranjera directa y sobre todo el ámbito del comercio exterior, para acelerar el desarrollo de este, es importante mejorar el nivel de competitividad empresarial tanto en los procesos de importación como en los de exportación simplificándolos y haciéndolos más rápidos, con lo cual se reducen los costos y tiempos perdidos en los diferentes medios de transporte. Por ello, se requiere que tanto el sector público como el privado sean capaces de coordinar e implementar nuevas modalidades de mejora para todas las áreas y/o ámbitos empezando por gestión, control, calidad del servicio, comunicación y/o nuevas estrategias empresariales, las cuales deben incorporar importantes componentes en vías de desarrollo del comercio, cumpliendo con las regulaciones y principios ya estipulados; por lo expuesto, todas las estrategias dirigidas a facilitar el comercio se deben integrar dando paso a un proceso aduanero más factible para beneficio de todos, desde un Puerto Portuario la cual es la vía del comercio exterior.

Las nuevas políticas de comercio internacional y aduanas, obligan que las instituciones como las aduanas a ejecutar cambios sustanciales, a través de nuevas propuestas y/o objetivos y con procesos acordes a la era de la globalización actual, ya que la simplificación de los trámites aduaneros es fundamental para el comercio internacional otorgando competitividad a nivel empresarial y a nivel país. Cabe destacar que los obstáculos que dificultan el comercio internacional representan altos costos y cargas a las empresas, trabas en los procesos administrativos y de exportación e importación restando eficacia y eficiencia a las aduanas como elemento gubernamental del comercio exterior.

Las aduanas, en los últimos años se han podido integrar al comercio exterior con nuevos conceptos y principios los cuales se deben cumplir, enfatizando la eficiencia y rapidez de los trámites aduaneros, a través de la reducción del tiempo, en donde tanto el Estado como las empresas minimizan

las actividades administrativas y requisitos gubernamentales, reduciendo notablemente sus costos de producción, proporcionando una mayor capacidad competitiva a la economía en general. Por supuesto aún hay mucho que mejorar, sobre todo en los países en desarrollo con mayores trabas burocráticas, fruto de la aplicación de una legislación y disposiciones incoherentes, como por ejemplo las dificultades al momento de tener que efectuar pagos o transferencias, los obstáculos en puertos o aeropuertos o la carencia de información actualizada sobre los mercados extranjeros, que son factores que demoran el flujo de mercancías aumentando los costos del comercio exterior. (Pilco, 2008)

Exceso de requisitos de documentación, trámites engorrosos, uso restringido de acceso a las tecnologías de la información, falta de transparencia en los mecanismos de control, los procedimientos lentos e inadecuados, la poca cooperación entre entidades del Estado, poco acceso al financiamiento, la falta de capacitación del personal que labora en el sector, la elevada corrupción, la falta de una Infraestructura física adecuada, son algunas de las razones que entorpecen el comercio exterior, es más, la política tanto arancelaria como no arancelaria, continua generando incrementos significativos en los costos de las empresas exportadoras afectando negativamente su competitividad. (Pilco, 2008)

Los puertos marítimos son la puerta de entrada y salida de bienes y servicios a los diferentes países del mundo, a través de embarcaciones especializadas para los distintos tipos de mercancía; allí se genera gran cantidad de empleo contribuyendo al desarrollo de los países, pero debe respetarse las normas ambientales que cada vez son más rigurosa. Los operadores logísticos y empresas de transporte multimodal hoy están integradas a los puertos, y su operación contribuye notablemente con estas actividades. La Aduana es la entidad encargada de la legislación y tráfico de las exportaciones e importaciones y la actividad portuaria, donde se desarrollan servicios, agentes y organismos tales como consignatarios, estibadores, remolcadores, aseguradoras y depósitos comerciales son un importante aporte al sector productivo del país. (Bariven, 2011)

En el departamento de Piura al Norte Peruano se encuentra ubicado el principal Puerto del Norte, el Puerto de Paita, donde diariamente entran y salen cientos de contenedores con productos hidrobiológicos, agrícolas y mineros. La realidad del Puerto de Paita es que cuenta con una Infraestructura con capacidad limitada un Puerto utilizado como multipropósito, Insuficiente equipamiento portuario lo que con lleva a un tardío proceso y manejo del comercio; actualmente algunos de estos problemas han sido solucionados gracias a la llegada de la inversión extranjera de la empresa (TPE-PAITA) Terminales Portuarios Euroandino el cual desarrollaron el proyecto de modernización del Terminal Portuario comprometiéndose en convertirlo en uno de los principales terminales marítimos del país y América, contribuyendo al desarrollo no solamente de Piura, sino además de toda la región norte del país, generando competitividad para el sector exportador. (Merino 2009).

La investigación se planteó como problema general: ¿Cuál es la evaluación de los Servicios Aduaneros prestados por la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE) – concesionaria del Puerto de Paita, departamento de Piura, periodo 2017? Y como específicas: ¿Cuáles son las características de la administración aduanera en cuanto a la eficiencia de los servicios aduaneros, que brinda la empresa TPE?, ¿Cuál es la calidad del servicio, en cuanto a los servicios aduaneros prestados por la empresa TPE?, ¿Cómo se efectúa el control aduanero que brinda la empresa TPE? y ¿Cuáles son las características que brinda la facilitación del comercio en cuanto a los servicios aduaneros que ofrece la empresa TPE?

La presente investigación posee una justificación de tipo social – económico en donde se resalta de una forma resumida el fin de esta investigación.

El tema que se escogió resulta un aporte al Comercio Exterior, de forma tal que, con fundamento en la teoría, analiza sus procesos para evaluar las diferentes problemáticas, ineficiencias, deficiencias o amenazas que se presenten en los Servicios Aduaneros en la actualidad, para así cooperar con el desarrollo del comercio exterior de nuestro país hacia otros, de forma tal que se logre, llegar a conclusiones válidas para que exista una correcta gestión y

relación entre la Aduana, otros organismos del Estado y los operadores logísticos particulares del Comercio Exterior.

La problemática que se presenta en los puertos ha llevado a buscar mecanismos que permitan el conocimiento y desarrollo de mejoras en el proceso de nacionalización de las mercancías importadas o exportadas; lo cual como estudiante de Negocios Internacionales, me incentiva a indagar, conocer y manejar los diversos enfoques u procesos que requiere plantearse un organismo, ya sea público o privado, para poder alcanzar los objetivos planteados en busca de la mejora de los servicios aduaneros brindados a los usuarios de comercio exterior, como lo es en este caso. A través de esta investigación se busca conocer las diferentes circunstancias y factores que se han trazado para la mejora o adaptación de nuevos enfoques de trabajo que están siendo aplicados por los organismos a cargo de las actividades portuarias, y que conociendo sus estrategias de trabajo, se puede verificar las debilidades o fallas que se presentan en el proceso, todo esto con el fin de lograr no sólo el enriquecimiento en el área de aduanas y comercio exterior, sino aportar a las empresas una ayuda valiosa que permita recuperar parte de los tiempos que continuamente se ven afectados y por tanto debilitan su proceso de importación o exportación.

Así mismo, es posible que se considere esta investigación como una ayuda en cuanto a la realización de negocios internacionales o las transacciones comerciales emitidas desde el puerto de Paita y de la empresa aduanera de Terminales Portuarios Euroandinos u otras instituciones u organismos, ya sean públicos o privados; aplicar estrategias a ejecutar para así cumplir la estimación en cuanto a tiempos de trabajo, aprovechamiento de recursos y disminución en los costos que requiere el desarrollo del proceso pleno de Aduana y el comercio exterior.

Por otra parte, el estudio expone la problemática actual a los dirigentes políticos y autoridades para que junto a la sociedad civil y el sector privado puedan aplicar medidas de mejora en el sector comercio exterior. También promueve el debate de los principales problemas que enfrenta la facilitación del comercio y Servicios Aduaneros. Un Servicio Aduanero eficiente y eficaz, con

efecto favorable al comercio de un país, es importante para elevar su competitividad internacional, ya que para acceder a los mercados del mundo es un aspecto clave la capacidad de los países para competir con otros, dentro de ese contexto mundial.

En síntesis, la labor investigativa tiene un perfil bien definido, con el fin de dar a conocer las problemáticas del servicio aduanero y a la vez promover la búsqueda de modelos o estrategias para un buen manejo de la gestión de aduanas y la empresa concesionaria del Puerto de Paita para la facilitación de las operaciones de importación y exportación de productos, con el propósito de que el comercio internacional y la economía de nuestro país crezca a una escala de identificarnos como uno de los países potentes.

Por otra parte, la investigación plantea como objetivo general evaluar los Servicios Aduaneros prestados en el año 2017, por la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), concesionaria del Puerto de Paita, departamento de Piura y como específicos: Analizar la percepción de la administración aduanera de parte de la empresa concesionaria TPE a través de las operaciones realizadas desde el Puerto de Paita, Piura, Identificar la calidad del servicio en base a los servicios aduaneros, que brinda la empresa de TPE, Describir el control aduanero en cuanto al debido manejo de los servicios aduaneros brindados de parte de la empresa, TPE e Identificar la existencia de facilitación del comercio y/o oportunidades de mejora, que ofrece la empresa TPE.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los estudios previos sobre el tema de los Servicios Aduaneros y del efecto en el comercio internacional se han considerado los siguientes:

Rojas, (2010), – realiza el estudio titulado: “Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el servicio nacional de aduanas de Chile” - . El estudio se plantea como objetivo general: analizar la gestión fiscalizadora aduanera en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile, para establecer sus fortalezas y debilidades, con el fin de dar recomendaciones acordes con los hallazgos para ser aplicados en otras administraciones aduaneras. La metodología aplicada como tipo de estudio fue de carácter descriptivo-analítico, utilizando el instrumento: cuestionario. El estudio llega a las siguientes conclusiones, que mediante un análisis en cuanto a las fortalezas y debilidades de la gestión del SNA, determinamos que Chile realizó grandes cambios en el comercio internacional obteniendo como resultado una posición favorable tanto política, económica y social a diferencia de otros países latinoamericanos lo que permitió una mayor solidez institucional.

El aporte que brinda dicho análisis: es que, al realizarse en un contexto actual, donde se producen cambios notables en el comercio internacional, tanto en volumen, frecuencia y complejidad, esto demanda nuevas formas y estrategias de control aduanero por ende una minuciosa evaluación en ello.

Pabón, (2011), realiza el estudio titulado: “Diseño, análisis e interpretación de indicadores de gestión para Aduanas y Comercio Exterior del Norte ADUANOR Cía. Ltda.” - El estudio plantea como objetivo general analizar el efecto de innovadores adelantos tecnológicos, un eficiente equipo humano bien capacitado para brindar un excelente servicio a sus clientes con calidad, eficiencia y responsabilidad, así como facilitar los procesos relacionados con la importación, exportación, transporte y almacenamiento de las mercancías. La metodología aplicada como tipo de estudio es: cualitativo, diseño: descriptiva, el instrumento usado: se preparó siete fichas técnicas plasmando a los siete indicadores, aplicados al Gerente. Eco. Argoti Marcelo. El estudio concluye que la compañía tiene una adecuada infraestructura

física que hace la preferencia de sus clientes. A pesar de la elevada competencia, la Compañía Aduanor, Cía. Ltda, se constituye como la empresa que brinda el servicio más completo y eficiente en trámites aduaneros, operaciones de almacenaje y transporte de sus mercaderías.

El aporte que brinda es que ofrece servicios diferenciados a las empresas locales a través de un completo paquete de servicios que mejoran el manejo de las operaciones de exportaciones e importaciones, como la desregulación de tiempo y trámites aduaneros, cooperando con los negocios internacionales.

Pérez, Arce, (2012), realiza el estudio titulado: “El control aduanero como sustento de la facilitación, mediante la gestión de riesgo en la oficina de oficiales de la aduana marítima del Callao”. En el siguiente estudio se plantea como objetivo general: establecer en que forma la utilización de los procesos de gestión de riesgo inciden en la eficacia del control aduanero realizado en el Callao, y como a su vez facilita el comercio exterior. La metodología aplicada fue cuantitativa, como tipo de estudio descriptiva ya que solo buscó describir y establecer las principales características de los procesos y funciones de la aduana investigada. Fue una investigación de tipo correlacional, con diseño no experimental, Instrumento usado: Datos estadísticos oficiales y no oficiales. El estudio llega a la conclusión que las administraciones aduaneras consideran que la inversión en su modernización proporciona grandes ventajas a los gobiernos, ya que genera una economía eficiente con infraestructuras sólidas. La aduana marítima del Callao, viene ejecutando intervenciones que han superado la meta propuesta siendo así que los montos intervenidos muestran una tasa de crecimiento de 41%, gracias a la realización de acciones de prevención y represión basadas en perfiles de riesgo, aplicadas en las DUAS de importación.

El aporte que brinda el estudio es que las aduanas son un eslabón fundamental en la extensa cadena logística internacional, lo que obliga a una adecuada articulación entre las 244 aduanas de otros países con el fin de mejorar su eficiencia y lograr mejores resultados en el control y facilitación

del comercio exterior. Además, las Aduanas facilitan la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de los gobiernos que buscan el incremento de transacciones comerciales por ende la mejora de la economía nacional.

Temoche, (2011), realiza el estudio titulado: “La aduana en el Perú entidad recaudadora o facilitadora”. La presente investigación plantea como objetivo general agilizar el comercio exterior y hacer más eficiente la recaudación de la Aduana Marítima del Callao. La metodología aplicada se trata de una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva con un método inductivo, el instrumento utilizado es la Declaración Única Aduanera y Reporte de ingresos tributarios de SUNAT y el BCRP. El estudio llega a las siguientes conclusiones: La facilitación y la recaudación son dos funciones que se producen simultáneamente, pero sin influirse mutuamente y que en su desempeño ambas han mejorado del año 1993 al 2010 manteniendo dicha tendencia.

El aporte que brinda el presente estudio como facilitación de comercio de manera satisfactoria en cuanto a la información ya que coincide con una de mis dimensiones dando a conocer la evolución del comercio en el Perú y las facilidades que brinda la aduana moderna.

Se ha construido la base teórica en función a la variable servicios aduaneros, pero antes de conceptualizar la variable daremos una revisión teórica del concepto de Aduana.

Cosío, (2007), señala que Aduana es “la entidad pública que tiene a su cargo controlar el tráfico internacional de mercancías abarcando todas las operaciones de entrada y salida de mercancías del país, así como la cobranza de los diferentes derechos arancelarios”. (p. 42)

Pilco, (2008), dice que:

Las aduanas tienen por finalidad controlar el paso de mercancías que procedentes del exterior van hacia otros territorios o circulan en un

determinado ámbito geográfico y que también se encargan de la captación de los impuestos a las importaciones y exportaciones según las normas establecidas. (p. 89)

Rivas, (2009) añade que las aduanas están encargadas de determinar y aplicar el régimen tributario específico al tráfico de mercancías y forman parte de la Administración aduanera del país. (p.101)

Li, (2013), por su parte, define a la aduana como la oficina pública que, siguiendo órdenes, políticas y directivas estatales, se establece en costas, aeropuertos y fronteras con el propósito de gestionar y regular el tráfico internacional de mercancías y productos que entran y salen del país". (p. 61)

Zagal, (2013), señala que:

Aduana es quien tiene la responsabilidad de velar por la aplicación de la legislación aduanera y del controlar la recaudación de los aranceles y otros tributos, así como de aplicar la legislación sobre comercio exterior, llevar estadísticas y ejercer las demás funciones conferidas por ley. El término también hace referencia a una oficina o servicio donde se desarrollan tales actividades.

De acuerdo al Glosario de la Ley Peruana, Aduana es la responsable de la aplicación de lo establecido en la legislación aduanera del país y del control de los derechos de aduana o aranceles siguiendo las políticas nacionales; además, encargada de aplicar la legislación sobre comercio exterior, generar estadísticas útiles para cualquier empresa, sector económico u interesado en general.

La organización mundial de aduanas es el organismo internacional especializado en materia aduanera, su misión fundamental promover la eficacia y eficiencia de las gestiones aduaneras. (p. 731).

Ahora daremos a conocer las definiciones de diferentes autores en cuanto a la variable Servicios Aduaneros:

Cosío, (2007), indica que “el servicio aduanero es todo aquello que tiene a cargo Aduanas con el fin de facilitar el ingreso o salida de mercancías y productos permitidos al territorio nacional. De tal forma podríamos afirmar que en la actualidad el servicio aduanero se presta no solamente por la aduana sino además por todos los operadores de comercio exterior”. (p. 42)

Díaz, (2011), señala que son:

 Todos aquellos procesos que se ejecutan para realizar operaciones de importación y exportación, donde interactúan una serie de agentes tales como importadores, exportadores, transportistas, agentes de aduanas, almaceneras, etc; para que dichos procesos se realicen lo más rápido y ágil posible, evitando tiempos perdidos y de espera innecesarios, ya sea en el intercambio de documentos e información como en el control de la mercancía. (p.89)

En la presente investigación se han tomado en cuenta cuatro dimensiones para ello se dará a conocer la definición teórica de las mismas, basada en diversos autores. Así se tiene que:

 Administración de Aduana, la cual es la primera y más importante dimensión, esta conceptualizada por los siguientes autores.

 Cosió, (2007), indica que la administración aduanera dentro de sus funciones como órgano de resolución de asuntos contenciosos y no contenciosos actúa como primera instancia ejerciendo una suerte de autocontrol administrativo que el recurrente entiende afecta su derecho. (p. 509)

 Rivas, (2009), señala que: La administración aduanera puede autorizar o rechazar el desaduanamiento de mercancías, ejercer las preferencias arancelarias, fijar y cobrar los tributos exigibles y realizar los controles previstos en la legislación aduanera nacional aplicando sanciones cuando sea necesario (p. 98)

Robins, (2009), indica que:

La administración aduanera se fundamenta en el control de las actividades, que tiene por finalidad comparar los resultados con los planes; evaluar los resultados tanto de la planeación como de la ejecución institucional; para lo cual debe implementar los medios efectivos que permitan medir las operaciones; dándolos a conocer; recoger y procesar datos detallados que muestren comparaciones y variaciones periódicas; tomar acciones correctivas y preventivas necesarias; informando a los miembros responsables para ajustar el plan según los resultados del control. (p.18)

Temoche, (2011), explica que: Actualmente, las administraciones aduaneras deben realizar sus operaciones de tal manera que permitan que el comercio internacional prospere lo cual es lo primordial en sus misiones. (p. 107)

Para Zagal, (2013),

La administración aduanera, en aplicación del principio de fiscalización, al aplicar y exigir el cumplimiento de las disposiciones aduaneras, puede determinar responsabilidad del operador de comercio exterior, pudiendo ser esta de orden civil, tributaria, administrativa y penal, en ese caso se podrá determinar la comisión de hechos tipificados como delitos e impulsar la acción penal a efectos de que sean sancionados conforme ley. (p. 24)

Zagal, (2013), induce que: La Administración Aduanera se encuentra facultada por ley a proponer las leyes y normas que son necesarias para que progresivamente muchas de funciones se realicen con la participación del sector privado y sea él quien ejecute la prestación de los diferentes servicios aduaneros en el país, quedando únicamente encargada de realizar una permanente supervisión. (p. 26)

Zagal, (2013), define:

Es el órgano de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT con atribuciones legales para aplicar la legislación aduanera, manejar las políticas arancelarias nacionales y cobrar tributos aplicables a las mercaderías de importación para el consumo, así como otros derechos, aplicar las leyes y reglamentos comprendidas en los regímenes aduaneros, y ejercer la autoridad aduanera. (p. 250)

Oyarse, (2016), señala que aquella establece muchas de las operaciones realizadas normalmente durante el almacenamiento de las mercancías, fijando la forma, plazo y otras condiciones de acuerdo a ley. (p. 29)

El mismo autor de acuerdo al Reglamento y Ley General de Aduanas “La administración aduanera posee atribuciones para rectificar cualquier información de los actos vinculados con el ingreso de las mercancías, medios de transporte y documentos generados” (p. 51)

Así este autor de acuerdo al Reglamento y Ley General de aduanas expresa:

El operador de comercio exterior y quienes administran instalaciones portuarias, aeroportuarias o terminales terrestres internacionales incluyendo las concesionarias, están obligadas a transmitir a la Administración Aduanera toda la información como el manifiesto de carga de ingreso o salida y demás documentos que permitan verificar y controlar el ingreso o salida de las mercancías. (p. 25)

En términos generales la administración de aduana está facultada para exigir el cumplimiento de las normas aduaneras y de la recaudación de los impuestos establecidos para las operaciones de importación y exportación, de mercancías.

La Administración Aduanera Peruana está constituida por la SUNAT según lo establece la ley N.º 24829, que la define como un organismo técnico especializado, con personería jurídica de derecho público, que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, que

tiene a su cargo todas las funciones que anteriormente realizaba la Superintendencia Nacional de Aduanas.

La SUNAT tienen las siguientes funciones relacionadas a la actividad aduanera:

Recaudar y fiscalizar los impuestos establecidos por el gobierno Nacional.

Proponer al Ministerio de Economía y Finanzas la normatividad y legislación en materia tributaria y aduanera.

Mantener y proporcionar información estadística sobre las operaciones de comercio exterior en el país, así como la vinculada con los tributos internos y aduaneros que recauda.

Realizar actividades de cooperación técnica, capacitación, investigación, en materia aduanera, tanto en el país como en el extranjero.

Controlar el tráfico de mercancías que entran y salen del país, cualquiera que sea su origen y naturaleza en todo el país.

Supervisar la labor de las agencias de aduana, despachadores, depósitos y almacenes autorizados, consignatarios y medios de transporte, así como de todo operador logístico internacional.

Prevenir y sancionar el contrabando y demás delitos relacionados con las operaciones de comercio exterior, aplicando medidas de resguardo del interés fiscal.

En esta dimensión mediremos dos indicadores (operaciones aduaneras y eficiencia), la cual es definida por diferentes autores.

Operaciones aduaneras

Inafe, (2008), plantea que toda operación aduanera, se encuentra por ley sometida a la potestad aduanera por ser un acto jurídico voluntario. (p.79)

Li, (2013), indica que:

En las operaciones aduaneras actúan todas las personas que participan en el tráfico de mercancías, es decir, transportistas, almaceneros, agentes de aduanas, consignatarios y empresarios exportadores, cuyas funciones, derechos y obligaciones están específicamente reguladas por la legislación aduanera. (p.32)

Zagal, (2013), señala que los Operadores de Comercio Exterior involucra despachadores, propietarios, concesionarios, consignatarios, y cualquier persona natural y/o empresa que interviene o tiene algún beneficio, en operaciones o regímenes aduaneros previstos en la Ley, para lo cual no hay excepciones. (p. 273)

Oyarce, (2016), por su parte añade:

Los operadores de comercio exterior realizan sus funciones dentro del marco de las leyes aduaneras de la República, en base a autorizaciones que le otorga la administración aduanera, previo cumplimiento de todos los requisitos previstos en la ley. (p. 3) Además, señala que los operadores de comercio exterior y concesionarios de las instalaciones portuarias o aeroportuarias están facultados a solicitar la rectificación de cualquier información vinculada con el ingreso de las mercancías y medios de transporte, siempre que se realice dentro de los plazos y condiciones establecidas por la administración aduanera. (p. 51)

Para realizar las operaciones aduaneras se requieren de talento y fuerza humana, para que exista una organización y ritmo en determinadas operaciones las cuales cumplen diferentes funciones, para ello damos a conocer a los participantes de dichas operaciones:

Zagal, (2013), identifica al Agente de Aduana como la Persona natural o jurídica autorizada por la SUNAT para representar oficialmente a los consignatarios o dueños de la carga en los trámites aduaneros. (p. 251)

Zagal, (2013), sobre el Agente de Carga Internacional indica:

Es la persona autorizada para realizar y recibir embarques, consolidar y desconsolidar mercancías actuando como un operador de transporte por cualquier medio, respetando las leyes de la materia y emitir los documentos establecidos para su actividad específica según sea el caso. (p. 251)

Zagal, (2013), refiriéndose a los agentes económicos señala que son los importadores, exportadores, beneficiarios, destinos aduaneros, entidades financieras, operadores logísticos nacionales e internacionales y otros relacionados que intervienen directa e indirectamente en las operaciones de comercio exterior. (p. 251)

Oyarse, (2016), de acuerdo a la ley general de aduanas:

El operador de comercio exterior está en la obligación de transmitir a la administración aduanera toda aquella información relacionada con la carga que arriba en un medio de transporte pues la responsabilidad de la citada información recae en el transportista que ha sido contratado para el transporte. (p. 26)

Zagal, (2013), define el almacén aduanero como el local empleado para el depósito temporal de las mercancías bajo supervisión de la autoridad aduanera, ya sea de dependencias públicas o privadas, denominándoseles depósitos temporales y aduaneros. (p. 252)

Oyarse, (2016), al respecto señala:

Los almacenes aduaneros reportan la información sobre el ingreso de la mercancía y el medio de transporte a dichos almacenes, dentro de plazos establecidos, registrando el ingreso del vehículo con la carga en el preciso momento que se efectúe el ingreso a sus recintos. (p. 44). Además, mientras dure el almacenamiento, el dueño, responsable del almacén aduanero, debe someter las mercancías a operaciones necesarias para su conservación sin modificar su estado o naturaleza. (p. 29)

Reembarque: es el traslado al punto de destino de las mercancías recibidas en un territorio aduanero, para posteriormente ser exportadas, con destino extranjero.

Oyarse, (2016), de acuerdo al reglamento y ley general de aduanas determinan que:

Los responsables de los almacenes habilitados para el ingreso y salida de productos están en la obligación de comunicar con anticipación a la autoridad aduanera, la llegada o salida del medio de transporte, marítimos o aéreo, así como solicitar el respectivo control aduanero y asumir todos los costos que ocasione su traslado. (p. 28)

Eficiencia, es definido por los diferentes autores como:

Terry, (2006), se llega a investigar que:

La planeación es una herramienta administrativa eficiente, que consiste en determinar los objetivos y acciones que deban tomarse; para la previsión; considerando condiciones y suposiciones durante el trabajo; señalando cómo lograr los objetivos; estableciendo políticas, procedimientos y métodos; anticipando los posibles problemas que pueden presentarse; para facilitar el control de los resultados.

Pilco, (2008), nos explica que para poder obtener resultados alentadores se requiere de eficiencia tanto marítima como aérea, un control de los costos, un ambiente regulatorio adecuado y la conectividad necesaria a través de telecomunicaciones y el acceso a Internet. (p. 9)

La Organización Mundial de Aduanas fue creada en 1952 justamente para incrementar la eficiencia y efectividad en las Aduanas y que sus miembros logren el más alto grado de eficiencia y coordinación.

En términos generales, la eficiencia es el cumplimiento y logro de objetivos con un uso racional de los recursos. También tiene por finalidad la satisfacción de las necesidades en las mejores condiciones económicas para la empresa logrando un nivel de servicio adecuado.

La segunda e importante dimensión de la presente investigación esta conceptualizada por diferentes autores.

Calidad de Servicio, en cuanto a esta dimensión los siguientes autores definen:

Feigenbaum, (2005), sostiene que:

La calidad no solo es responsabilidad del área de producción, sino que se requiere del compromiso de toda la empresa y sus empleados para poder conseguirla. (p. 123)

Juran, (2006), sostenía que la mejora de calidad dependerá de la permisión que se les otorgue a los trabajadores, hecho que no es posible ya que la planificación, suele estar perfectamente preparados para ello. (p. 112)

Al respecto, Vásquez, (2007), señala que:

La calidad debe ser bien comprendida por el personal directivo como gerentes, administradores y funcionarios para el logro de la satisfacción de los clientes mediante procesos eficientes, que le permita ser competitiva en el sector o mercado donde actúa y beneficie a sus clientes con precios accesibles. (p.65)

Por otro lado, Zabala, (2010), indica que:

La Administración permite a las personas controlar oportunidades a través de la calidad., dado que la calidad en la administración es la causa del éxito empresarial. (p.53)

La Ley General de aduanas determina que las normas de calidad, son aplicadas para concretar para garantizar que las mercancías importadas cumplan con estándares de calidad internacionales establecidos para los productos de un país.

Dichas normas de calidad vienen siendo adoptadas por la mayoría de países, como la ISO 9000, que certifica los procesos y procedimientos para obtener productos de calidad y en el campo de la gestión ambiental se tiene la ISO 14000.

El Principio de Calidad Total del Servicio Aduanero señala que los servicios aduaneros deben alcanzar niveles de calidad internacional mediante la implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad.

La Superintendencia Nacional de Aduanas: en 1999 realizó la auditoría de certificación, por parte de Lloyds Register Quality Assurance, según las Normas ISO 9002, aplicables a la Gestión de Aduanas, la primera Institución Aduanera en el mundo que certifica el servicio aduanero bajo dichas normas en todas sus operaciones. (p. 28, 29)

En esta dimensión mediremos dos indicadores (logística aduanera e ineficiencia), la cual es definida por diferentes autores

Logística Aduanera, los siguientes autores indican

La logística es llevada a cabo mediante procesos ya determinados como

Gonzales, (2005) afirma que la Logística de entrada está conformada por una serie de actividades tales como la recepción, almacenamiento y distribución de productos, manipulación de materiales, control de inventarios, programación de rutas de transporte y retorno a los proveedores. (p.64)

Gonzales, (2005) sobre la Logística de salida dice que son las actividades asociadas a la distribución física del producto a los clientes o consumidores, almacenamiento de productos terminados, selección de vehículos de entrega, programación y procesamiento de pedidos. (p. 82)

De acuerdo al MINCETUR, establecen:

Que una parte fundamental de la logística integral es la relativa a los puertos, que se constituyen en un eslabón esencial para el comercio exterior y la eficiencia de la cadena logística internacional.

En base a los costos logísticos, el Plan Estratégico Nacional Exportador – PENX 2025 señala una serie de políticas y estrategias para la mejora de la competitividad del sector de comercio exterior. En ese sentido, el Banco Mundial aportó mediante el estudio denominado “Análisis de la logística en el Perú de 5 cadenas de

Exportación” y tiempo después el “Análisis de los Costos Portuarios y Marítimos en el Perú” permitieron identificar los principales cuellos de botella generadores de altos costos logísticos en las diversas operaciones de comercio exterior.

En resumen, la labor de la logística aduanera es la de coordinar y controlar las operaciones para proporcionar servicios adecuados a las necesidades de los importadores y exportadores, para lo cual debe planificar y controlar eficientemente el flujo de mercancías, inventarios, productos terminados, servicios e información desde su lugar de origen hasta el punto de llegada, prestando un servicio integrado en el transporte marítimo, aéreo, terrestre y ferrocarril.

Ineficiencia, este indicador es puntualizado como

En términos generales, es la incapacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

La tercera dimensión de la presente investigación la describen distintos autores, conceptualizando.

Control aduanero, los siguientes autores definen.

Zagal, (2013) señala que el control aduanero se basa en un conjunto de medidas adoptadas que tienen por finalidad asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera bajo su responsabilidad. (p. 259)

La organización mundial de aduanas, (2010), señala:

El Control aduanero son todas las medidas aplicadas para asegurar el cumplimiento de las leyes y normas bajo responsabilidad de la Aduana, para lo cual debe supervisar todos los movimientos internacionales.

En esta dimensión mediremos dos indicadores (regulaciones aduaneras y procedimientos aduaneros), la cual es explicada por los siguientes autores.

Regulaciones aduaneras, en cuanto a este indicador los autores precisan

Cabello, (2008), indica que:

Los regímenes comerciales en las operaciones de comercio exterior permiten regular la entrada o salida de mercancías de un país y generalmente varían en función del tipo de producto y país de origen. (p. 27)

Zagal, (2013), señala que el Régimen aduanero aplicable a las mercancías bajo potestad aduanera puede ser: definitivo, temporal, suspensivo o de perfeccionamiento.

Zagal, (2013), indica que:

Los principios generales aduaneros lo conforman lineamientos, bases y directrices que norman y guían las operaciones aduaneras; y deben ser aplicados por los legisladores para regular dicha actividad; tales principios deben ser cumplidos y exigidos a todos los operadores logísticos que participan del comercio exterior durante el desarrollo de sus actividades. (p. 25)

Oyarce, (2016), añade que:

Los documentos justificativos exigidos que regulan el régimen aduanero requieren que se declaren todas las mercancías y ellos pueden ser presentados tanto por medios físicos como electrónicos en las condiciones y plazos establecidos por la autoridad aduanera. (p. 16)

El Reglamento de Aduanas afirma que la Legislación aduanera son todas las disposiciones legales que abarca temas sobre importación, exportación de mercancías y que la Aduana está encargada y obligada a aplicar de acuerdo a las facultadas establecidas en la ley.

Zagal, (2013), indica que: De acuerdo a la Legislación Nacional vigente el Estado debe facilitar y promover que empresas del sector privado se encarguen de la prestación de los servicios aduaneros, mediante la delegación de funciones. (p. 26)

Zagal, (2013), indica que la Declaración Aduanera de Mercancías es un acto prescrito por el cual el interesado señala explícitamente el régimen aduanero de las mercancías e informa los requisitos necesarios para la aplicación de dicho régimen. (p. 259). Por otra parte, es un documento que por el que se solicita que las mercancías adopten los regímenes aduaneros de importación ya sea de consumo, admisión temporal o reexportación regulando su depósito, tránsito, reembarque, exportación definitiva, según sea el caso. (p. 260)

Una de las principales normas internacionales, es “El Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de los Regímenes Aduaneros” vigente desde 1974, que constituye un instrumento internacional con el objetivo de disminuir las divergencias entre regímenes aduaneros de distintos países, para agilizar el comercio internacional. Dichas normas se caracterizan por su simplificación y armonización a nivel mundial. (p.27)

La ley General de Aduanas estipula como regímenes aduaneros los siguientes:

Regímenes de importación: para consumo, reimportación o admisión temporal.

Regímenes de exportación: definitiva o temporal.

Regímenes de tránsito: Tránsito aduanero, trasbordo, reembarque.

Régimen de depósito aduanero.

Las principales normas del derecho aduanero peruano son: Ley General de Aduanas, aprobada por decreto legislativo N° 1053 y su Reglamento de la Ley General de Aduanas, aprobado por decreto supremo N° 010-2019-EF; Ley de los Delitos Aduaneros N° 28008 y su Reglamento aprobado por decreto supremo N° 121-2003-F.

Además, se menciona el Reglamento de organización y funciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, aprobado por decreto supremo N° 115-2002-PCM.

Procedimientos Aduaneros de despacho (especificando importación para consumo INTA-PG.01A y exportación definitiva INA-PG.02); Procedimiento de depósito Aduanero - INTA-PG.03^a; Procedimiento de Exportación Definitiva-INTA-PG.02.

El principio de legalidad en el ámbito aduanero, se plasma cuando se establece que esta norma rige para todas las actividades aduaneras y toda persona en el ámbito del país, las mercancías involucradas y medio de transporte que cruce las fronteras aduaneras.

Procedimientos aduaneros, lo conceptualizan, como aquellos que permitan un eficaz y rápido despacho de las mercancías, que afectan la competitividad nacional pues genera un ambiente para la realización de transacciones de comercio exterior, a través de un balance adecuado entre eficiencia y control.

Cabello, (2008) explica que los procedimientos aduaneros son aplicables tanto a mercancías como a los medios de transporte sujetos a control aduanero. (Cap. 4 - p. 33). En términos generales, son las formalidades previstas por ley relacionadas con los regímenes aduaneros, que regulan el desaduanamiento de mercancías.

Zagal, (2013), define el Procedimiento Simplificado:

Conjunto de actuaciones que basadas en las características de las mercaderías y oportunidad en que se realiza la operación, regula el libramiento, limitando el control aduanero al mínimo indispensable y necesario para asegurar el cumplimiento de la normatividad aduanera. (p. 275)

Zagal, (2013) se refiere a un Depósito Aduanero como el local donde se ingresan y almacenan diferente tipo de mercancías bajo el régimen de depósito aduanero, y cuya administración puede ser privada o pública. (p. 260)

Los documentos requeridos para el despacho aduanero son aquellos que evidencian la existencia de la mercadería que es el objeto principal de la transacción. Los requisitos documentarios suelen ser distintos en los países

e inclusive, dentro del mismo país. Entre ellos se puede mencionar las facturas comerciales, certificados de origen, certificados fitosanitarios, conocimiento de embarque, guía aérea o carta de porte y póliza de seguro.

Oyarse, (2016) de acuerdo a la Ley General de Aduanas existen tres modalidades de despacho que son: El despacho anticipado, el despacho urgente y el despacho excepcional, cada uno con diferentes requisitos y plazos. (p. 17)

La ley General de Aduanas indica que la legislación Nacional ha previsto algunos procedimientos para facilitar el despacho aduanero, estos son:

Punto de llegada y despacho en 48 horas: Las mercancías que ingresan al país pueden ser despachadas desde el punto de llegada, en zona primaria para ser despachadas dentro de las 48 horas siguientes a su llegada.

Agilización del levante: las mercancías son de libre disposición dentro de las 48 horas posteriores a su descarga previa presentación de una garantía global o específica y la numeración anticipada de la declaración.

Levante de envíos de entrega rápida: mediante el cual se busca agilizar los despachos aduaneros de mercancías que requieren un tratamiento más rápido por necesidades del cliente.

Respecto al Principio de Buena fe y Presunción de la veracidad es un principio internacional, que v de la mano con el principio de la presunción de la veracidad y por el cual se acepta como verdaderos los datos consignados en las declaraciones, así como todos los documentos aduaneros, lo cual no limita la función fiscalizadora de la Aduana.

La última y a la vez importante dimensión de la presente investigación esta especificada por distintos autores, es.

Facilitación del comercio, los autores definen

Dondero, (2007), indica que:

La facilitación comercial acelera la realización de los negocios internacionales, mediante iniciativas para reducir costos y simplificar los procedimientos comerciales. (p. 65)

El principio de facilitación del comercio comprende aspectos como la simplificación de formalidades y procedimientos, además la estandarización de los procesos a niveles internacionales; a su vez, mejorando la supervisión y control de prácticas ilegales como el contrabando, la elusión, la subvaluación o la sobrevaloración y la evasión.

La Organización Mundial de Aduanas indica:

Se cuenta con instrumentos internacionales que están a disposición de todas las Aduanas como la clasificación, valoración y reglas de origen de las mercancías y que resultan fundamentales para lograr la facilitación del comercio internacional. La facilitación del comercio se entiende como procedimientos, actos, prácticas y formalidades para recopilar, presentar, comunicar y procesar datos sobre el movimiento de mercancías a nivel mundial, a través de mecanismos simplificados.

En esta dimensión mediremos dos indicadores (exportaciones e importaciones), la cual es diagnosticada por diferentes autores, es.

Para Bancomext, (2008) exportar es vender un determinado producto en el mercado del mundo entero, es decir bienes y servicios elaborados en un país y que venden y consumen en otro país. (p. 23)

Inafe (2008), indica que:

La exportación un bien o servicio enviado a otra parte del mundo, con fines netamente comerciales. (p.187). En cambio, las importaciones son bienes o servicios recibidos desde otro país del mundo, ya sea por intercambio o venta. (p. 124)

Rivas, (2009) señala que la importación es una operación aduanera, que introduce mercancías de procedencia extranjera al país, incorporándolas a la economía nacional, previo control aduanero. (p. 83)

El Estado peruano, convocó al proceso de concesión del terminal portuario de Paita en marzo de 2008 adjudicando a TPE quien inicia sus operaciones en la ciudad de Paita al año siguiente.

Terminales Portuarios Euroandinos, es un consorcio de empresas Portuguesas y Peruanas que tiene por objetivo generar valor y desarrollo mediante la inversión en el Terminal Portuario de Paita. (Merino, 2009)

Bariven, (2011), define que los puertos se delimitan como lugares en la costa, que por estar naturalmente protegido contra los vientos se puede detener las embarcaciones, así como efectuar la carga y descarga de mercancías (p. 3)

Zagal, (2013), señala que:

Terminal es el lugar autorizado por la Aduana, designado como punto de llegada de las mercancías ya sea por vía marítima o aérea y que además puede prestar el servicio de punto de llegada y de almacenamiento. (p. 279). Por otra parte, la línea naviera es responsable de transportar la carga desde el puerto de origen donde se carga hasta el puerto de destino donde se realiza la descarga, cuyo costo corre por cuenta del usuario, asimismo del costo del movimiento del contenedor vacío. (p. 278)

Zagal, (2013), señala que:

El tráfico portuario se refiere a las operaciones de entrada, salida, atraque, desatraque, estancia y reparación de los diferentes tipos de naves en el puerto y los movimientos de mercancías de cualquier tipo, así como su almacenamiento temporal en el puerto. (p. 280)

Los servicios que proporciona el Terminal Portuario Euroandino están divididos en servicios estándares, especiales y de remolcaje.

Servicios Estándares son aquellos donde el concesionario fija unas tarifas máximas de movimiento de contenedores y carga en general, así como el uso de infraestructura de almacenamiento al interior del terminal.

Servicios especiales son los servicios adicionales brindados por el concesionario en forma opcional facultados por la concesión.

En los servicios de remolcaje los cargos de acceso al servicio de remolcaje son de US\$0.003 por TRB movilizado más IGV e IPM.

Respecto a los movimientos de importación, Paita moviliza gráneles sólidos como son urea, fertilizantes, trigo y minerales. Además, carga para ejecución de proyectos como tuberías, maquinarias, etc.

El movimiento de carga en el terminal de Paita ha venido creciendo sostenidamente a niveles de al menos 5% anual llegando a 204,555 TEUs en el 2018, mayormente uva que pasó a representar el 15%; el banano en 27% y la palta en 70%.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

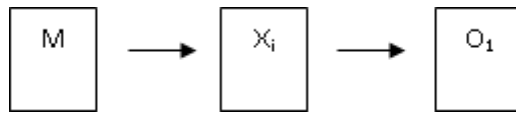
La investigación realizada tiene un diseño No experimental que como afirma Hernández, Fernández y Baptista, (2014), este es un estudio en el que no existe ninguna manipulación de las variables investigadas limitándose a observar los fenómenos para después analizarlos. (p. 152).

Así también este trabajo es de tipo descriptivo, ya que según lo que dice Hernández, Fernández y Baptista, (2014), aquí se describen, especificar propiedades y características importantes del fenómeno de la investigación. Para Sampieri, cualquier fenómeno que se analice, no se realiza manipulación intencional de alguna de las variables en estudio describe tendencias de un grupo o población. (p. 92)

En esta investigación como no se realizó la manipulación de la variable servicios aduaneros, la investigación es como manifiesta Hernández, Fernández y Baptista, (2014), de diseño transversal, ya que la recolección de los datos se efectuó en un solo momento con el único propósito de describir las variables materia del estudio analizando su interrelación. (p. 154)

Esto quiere decir que en la presente investigación se describen los hallazgos encontrados en un tiempo determinado de la variable en estudio Servicios Aduaneros.

El esquema es el siguiente:



M: Muestra de elementos o población de elementos de estudio

X_i : Servicios Aduaneros

O1: Resultados de la medición de la(s) variable(s)

Este trabajo presenta un enfoque cuantitativo, ya que se realizará un análisis cuántico y numérico en los resultados. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista, (2014), plantean que consiste en estructurar la idea de investigación, mediante cinco elementos: preguntas, objetivos, justificación, viabilidad y evaluación de los resultados obtenidos. (p. 52).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable

“Servicios Aduaneros”

3.2.2. Dimensiones

Administración Aduanera

Calidad del servicio

Control aduanero

Facilitación del comercio.

3.2.3. Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de Medición
SERVICIOS ADUANEROS	Conjunto de procesos que se emplean en las operaciones comerciales (importación y exportación) para lograr un despacho más rápido y ágil de la mercancía que fluye por la Aduana, evitando tiempos de espera innecesarios, así como lograr un intercambio de documentos e información eficaz y un mayor control de la mercancía”	Administración Aduanera	Se analizó las operaciones aduaneras y la eficiencia del ente a través de una verificación presencial y utilizando el instrumento encuesta, aplicado en el Puerto de Paíta, Piura.	Operaciones Aduaneras	Nominal
				Eficiencia del ente	
		Calidad del Servicio	Se logrará identificar la logística aduanera a través de la aplicación del instrumento y de informes Nacionales del Puerto de Paíta.	Logística Aduanera	Nominal
				Ineficiencias del servicio Regulaciones Aduaneras	Nominal
		Control aduanero	Se describió las regulaciones aduaneras a través de informes relacionado al tema y mediante el instrumento cuestionario, así como se medirá los procedimientos aduaneros.	Procedimientos Aduaneros	
		Facilitación del Comercio	Se identificó la facilitación del comercio a través de informes de la empresa TPE y el Puerto de Paíta y mediante el instrumento aplicado en el Puerto.	Exportaciones	Nominal
				Importaciones	

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población

La población se encuentra delimitada por aquellas personas los cuales consumen los servicios aduaneros suministrado por la empresa Terminales Portuarios Euroandinos – concesionaria del Puerto de Paita, es decir clientes de la mencionada empresa. En base a una investigación exploratoriabasada en una búsqueda en Internet de la página oficial de Terminales Portuarios, se obtuvo el dato de que son veinte los clientes que adquieren de los diferentes servicios que brinda la empresa, en el cual estas empresas cumpliendo con el Reglamento de la Ley General de Aduanas constan de una empresa operadora logística o un agente aduanero, para realizar todo tipo de transacción y solicitudes de exportación e importación, u otro servicio; para ello se tomó en cuenta a dichas empresas operadoras logísticas o de Aduanas las cuales cuentan con la autorización de Aduanas del Perú, siendo estas empresas las encargadas y empapadas del tema se evaluó a dieciocho de estas, para la aplicación del instrumento.

3.3.2 Muestra

Lepkowski, (2008), señala que la muestra, es una población y el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (pág. 204). En la presente investigación la muestra fue no probabilística intencionada, por lo que se trabajó con dieciocho empresas operadoras logísticas es decir se encuestó a dieciocho personas cada una representante de cada empresa, los cuales son los usuarios de los servicios aduaneros que ofrece la empresa (TPE), concesionaria del Puerto de Paita, en donde se les aplico el instrumento.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Sabino, (1992), afirma que: Técnicas de Recolección de datos en este aspecto de las investigaciones no es más que la “implementación instrumental del diseño escogido”.

Gonzales, (2008): Para que se hable de que el instrumento es idóneo, y que se pueda utilizar con toda la confianza se requiere que cumpla con dos requisitos:” confiabilidad y validez”.

3.4.1 Técnica

En la presente investigación para caracterizar la variable Servicios Aduaneros se utiliza la técnica de la encuesta.

3.4.2. Instrumento

Hernández, (2003), dice que: Instrumentos de medición explican que éstos son un “recurso que utiliza el investigador para registrar informaciones o datos sobre las variables que tiene en mente”. (p. 346).

Dando a conocer la investigación se da uso del instrumento cuestionario, con la que se evaluará el nivel de la variable “Servicios Aduaneros” se realizará una evaluación presencial a aquellas personas que consumen de los servicios que brinda la empresa (TPE) del Puerto de Paita; mediante el instrumento aplicado se medirá la administración aduanera, calidad del servicio, control aduanero y facilitación del comercio, es decir las dimensiones mencionadas del presente estudio

3.4.3. Validez y confiabilidad

Hernández, (2003), dice en su estudio que: La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (p. 346)

Hernández, (2003): Confiabilidad es el grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares. (p. 348). En la presente investigación se trabajó en base a la fuente confiable del programa estadístico SSPS, de acuerdo a la estadística de fiabilidad se obtuvo como resultado en el Alfa de Cronbach un 0.903 de validez y confiabilidad.

A la vez contando con expertos en el tema los cuales evaluaron y validaron el instrumento y la investigación: Dra. Diaz Espinoza Maribel, Dr. Castillo Palacios Fredy, Dr. Atoche Pacherras Cesar, Mba. Reyes Vidal, Marco

.

3.5. Procedimiento

Para la aplicación de los instrumentos se coordinó previamente con los encargados de la concesionaria Euroandinos, para fijar fecha y hora de aplicación tanto de las encuestas como de las entrevistas. Los datos obtenidos de las encuestas se procesaron mediante métodos estadísticos utilizando el programa SPSS.

3.6. Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivos

Apuntado a las escalas de las variables de estudio (ordinal), se procedió a calcular o medir su mediana, moda tabulando los datos en tablas de frecuencias o gráficos de barras o circular según sea la naturaleza u origen de los resultados.

Hurtado, (2010) los métodos, son diferentes en función del tipo de investigación y del objetivo que se pretende lograr, por esta razón dicho autor concluye que es de suma importancia definir el tipo de investigación para poder establecer los métodos a utilizar.

3.7. Aspectos éticos

El pleno respeto a la veracidad de los resultados es el principal compromiso del investigador, en base a la confiabilidad de los datos proporcionados por la empresa y el anonimato de los individuos que participan de la muestra.

Para el desarrollo de la investigación, se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Se ha reconocido la autoría intelectual citada en las teorías y cada una de las fuentes de información del marco teórico debidamente referenciada.
- Se ha detallado a profundidad cada una de las variables y sus respectivos indicadores, definiéndolos teóricamente y operacionalmente.
- Se ha guardará confidencialidad de la identidad de las personas que participaron en el estudio; además se expuso clara y abiertamente a los encuestados sobre el propósito y alcances del estudio, respetando su intimidad durante las entrevistas y el cuestionario.

IV. RESULTADOS

Objetivo 01: Analizar la percepción de los servicios de la administración aduanera de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos, a través de las operaciones realizadas desde el Puerto de Paita, Piura.

Tabla 01

Nivel de percepción de las Operaciones Aduaneras de la Empresa (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, Piura – 2017.

Administración Aduanera	Pésima percepción		Mala percepción		Regular percepción		Buena percepción		Total	
	Ítems	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°
Los servicios aduaneros respecto a las operaciones aduaneras que usted solicita, son llevados a cabo con rapidez.	3	16.7%	10	55.6%	3	16.7%	2	11.1%	18	100%
Al adquirir un servicio aduanero requiere de operadores comerciales que cumplan debidamente las obligaciones pactadas por la legislación aduanera.	0	0%	6	33.3%	9	50.0%	3	16.7%	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las empresas operadoras logísticas

Interpretación:

En la tabla 01, se evalúan los datos estadísticos de la primera dimensión Administración Aduanera en cuanto a las operaciones aduaneras de la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), donde se muestra que en mayor nivel se encuentra una mala percepción, obteniendo un índice de 55,6%, seguidamente de 50.0% de regular percepción, así como un 33.3% de mala percepción y un pequeño grupo de 16.7% que calificaron con buena percepción para el siguiente

ítem, ante estos resultados se puede constatar que califican el nivel de percepción entre mala y regular, de acuerdo a los ítems del indicador operaciones aduaneras.

Tabla 02

Nivel de percepción de eficiencia de la empresa (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, Piura – 2017.

Administración Aduanera	Pésima percepción		Mala percepción		Regular percepción		Buena percepción		Total	
Ítem	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Los servicios aduaneros en general son eficientes.	10	55.6%	4	22.2%	4	22.2%	0	0%	18	100%
Los servicios aduaneros que le ofrece Terminales Portuarios Euroandinos le ayudan a lograr sus objetivos empresariales.	0	0%	5	27.8%	10	55.6%	3	16.7%	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las empresas operadoras

Interpretación:

En la tabla 02 se presentan los porcentajes de las siguientes percepciones en base al indicador eficiencia, calificada con un porcentaje de 55,6% pésima percepción, obteniendo el mismo porcentaje para regular percepción en los distintas ítems, mientras que otro grupo califico de mala percepción con 27.8% y también un pequeño grupo de 16.7% lo evaluó como buena percepción en donde medimos al indicador eficiencia dentro de la administración aduanera de la Empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), ante los resultados se puede determinar que las empresas encuestadas la eficiencia la califican con un mayor porcentaje de pésima a regular, lo que conlleva a que la entidad encargada busque mejoras rápida a este resultado.

En resumen, la percepción de las empresas operadoras logísticas respecto de la administración del servicio que brinda Terminales Portuarios Euroandinos en el Puerto de Paita es ineficiente en cuanto a su eficiencia con un 55.6% mala percepción, y las propias operaciones aduaneras, es considerado como deficiente, con un 55.6%, es decir, no cumple con sus expectativas o lo esperado del servicio.

Objetivo 02: Identificar el nivel de calidad del servicio, en base a los servicios aduaneros, que brinda la empresa de Terminales Portuarios Euroandinos - concesionaria del Puerto de Paita, Piura.

Tabla 03

Nivel de percepción de Logística aduanera de la Empresa (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, Piura – 2017.

Calidad del Servicio Ítem	Mala percepción		Regular percepción		Buena percepción		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
De acuerdo a los servicios que requiere (exportar, importar, otro) la empresa TPE cumple con normas de calidad y viceversa.	0	0%	8	44.4%	10	55.6%	18	100%
Se le brinda proceso adecuado en los servicios en áreas como, control y manejo de mercancías, almacenamiento y despacho aduanero, programación y operación de vehículos, otros.	4	22.2%	10	55.6%	4	22.2%	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las empresas operadoras

Interpretación:

En la tabla 03, en cuanto a la segunda dimensión calidad del servicio respecto a la logística brindada por la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), los

resultados obtenidos arrojan que la percepción es regular con un dato estadístico de 55.6% y 44.4% para los distintos ítems. Así también, se muestra que perciben que la calidad del servicio logístico es buena calificándolo con un 55.6% y 22.2%, y como mala la perciben la misma cantidad de 22.2% en un solo ítem, calificando la mala y buena percepción en esta última se muestra una similitud por el mismo ítem, lo que permitió calificar el nivel de logística aduanera en su mayoría como regular dentro la calidad del servicio aduanero.

Tabla 04

Nivel de percepción de Ineficiencia de la calidad del servicio de la Empresa (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, Piura – 2017.

Calidad del Servicio	Pésima percepción		Mala percepción		Regular percepción		Buena percepción		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El servicio brindado por Terminales Portuarios Euroandinos satisface sus necesidades y/o cumple las expectativas	1	5.6%	7	38.9%	7	38.9%	3	16.7%	18	100%
Los precios que se pagan por los servicios aduaneros son competitivos o accesibles para usted	6	33.3%	5	27.8%	3	16.7%	4	22.2%	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las empresas operadoras

Interpretación:

En la tabla 04, muestra los datos estadísticos en base a el indicador ineficiencia se pudo obtener un porcentaje entre mala y regular percepción con un 38.9% de acuerdo al mismo ítem mostrando también una ligera diferencia de pésima

percepción con un 33.3%, continuamente de mala con un 27.8% y de buena percepción con un 22.2%, ante todo estos resultados se evaluó el nivel de percepción de ineficiencia dentro de la calidad del servicio que brinda la Empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE).

En resumen, en cuanto al servicio logístico y la ineficiencia del servicio la percepción que tienen los operadores aduaneros que solicitan de los servicios en el Terminal Portuario Euroandino de Paita es regular con un 55,6 % y en la siguiente tabla entre mala y regular con 38.9%. Lo que quiere decir, en el punto de vista que los operadores logísticos poseen respeto a los servicios de la Empresa Concesionaria, tienen una opinión negativa del servicio en temas logísticos es mala y regular percepción.

Objetivo 03: Describir el control aduanero en cuanto al debido manejo de los servicios aduaneros brindados de parte de la empresa, Terminales Portuarios Euroandinos - concesionaria del Puerto de Paita, Piura.

Tabla 05

Nivel de percepción de Regulaciones Aduaneras de la Empresa (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, Piura – 2017.

Control Aduanero Ítems	Mala percepción		Regular percepción		Buena percepción		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
P10. Las leyes, reglamentos y/o regímenes de aduanas son adecuados y aplicados, en todos los movimientos internacionales o servicios que requiere.	0	0%	9	50.0%	9	50.0%	18	100%
P11. La verificación de control en cuanto a las regulaciones aduaneras al momento de tramitar o utilizar un servicio aduanero se brinda de una forma óptima y clara.	0	0%	14	66.7%	4	22.2%	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las empresas operadores logísticas

Interpretación:

En la tabla 05, de acuerdo a la tercera dimensión control aduanero, fundamentada en el indicador regulaciones aduaneras que ofrece dicha empresa (TPE) - concesionaria del Puerto de Paita, se obtuvo los operadores logísticos opinan en mayor porcentaje que el servicio es regular con un 66.7%, así mismo, califican de regular percepción en cuanto al manejo de leyes y reglamento con un índice de 50.0% para regular y buena percepción seguido de un pequeño grupo de 22.2% que califica de buena percepción, en donde se evalúa las regulaciones aduaneras dentro del control aduanero lo cual forma parte del servicio aduanero que brinda la empresa.

Tabla 06

Nivel de percepción de Procedimientos Aduaneros de la Empresa (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, Piura – 2017.

Control Aduanero	Pésima percepción		Mala percepción		Regular percepción		Buena percepción		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Los documentos –en general- son fáciles, rápidos de llenar y cumplir, sin burocracia	7	38.9%	7	38.9%	1	5.6%	3	16.7%	18	100%
Se respetan los tiempos y documentaciones propuestos para cada servicio aduanero brindado por la empresa (TPE)	1	5.6%	12	66.7%	5	27.8%	0	0%	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las empresas operadoras

Interpretación:

En la tabla 06, apuntando al indicador procedimientos aduaneros se obtuvo el resultado estadístico de una mala percepción con un total de 66,7% calificándolo como el más alto porcentaje, así mismo un grupo que califico como pésima y mala percepción con un porcentaje de 38.9% y otro grupo de regular percepción con un 27,8%, así mismo un pequeño grupo de 16.7% de buena percepción, mostrando el nivel de percepción de los procedimientos aduaneros, en cuanto al control aduanero que brinda la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE)

En resumen, la percepción de los operadores logísticos en cuanto al manejo y control aduanero según las regulaciones y procedimientos aduaneros, es de regular con un 66.7 % y de mala con el mismo valor de 66.7 %. Lo que significa que estos operadores, tienen una opinión negativa del servicio que TPE.

Objetivo 04: Identificar la existencia de facilitación del comercio y/o oportunidad de mejora, en cuanto los servicios aduaneros que ofrece la empresa Terminales Portuarios Euroandinos - concesionaria del Puerto de Paita, Piura.

Tabla 07

Nivel de percepción del Servicio de Exportación de la Empresa (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, Piura – 2017.

Facilitación del Comercio	Pésima percepción		Mala percepción		Regular percepción		Buena percepción		Excelente percepción		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Los servicios aduaneros con el tiempo se han simplificado de tal manera que se han reducido los costos, los tiempos de espera, sin tiempos muertos.	6	33.3%	6	33.3%	4	22.2%	1	5.6%	1	5.6%	18	100%
La empresa TPE le brinda algún tipo de beneficio/facilitación, por introducirse a la exportación	1	5.6%	4	22.2%	13	72.2%	0	0%	0	0%	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las empresas operadores logísticos

Interpretación:

En la tabla 07, se evalúa la cuarta dimensión Facilitación del comercio de la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, con fundamento en el indicador exportaciones calificando las diferentes percepciones, donde tenemos un mayor índice de regular percepción con 72.2% mientras que un 33,3% indica entre pésima y mala percepción, así como un porcentaje muy pequeño de 5.6% indica de buena a excelente, percepción demostrando que el nivel de los servicios de exportación que brinda la empresa en su mayoría son regular de acuerdo a las empresas encuestadas.

Tabla 08

Nivel de percepción del Servicio de Importaciones de la Empresa (TPE) concesionaria del Puerto de Paita, Piura – 2017.

Facilitación del Comercio	Pésima percepción		Mala percepción		Regular percepción		Buena percepción		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Parte de los servicios portuarios es el otorgamiento de alguna facilidad de comercio u oportunidades de mejora al momento de exportar o importar	0	0%	3	16.7%	13	72.2%	2	11.1%	18	100%
La operación al control aduanero u otro a fin, referida a la importación en el proceso de operaciones aduaneras, se ha realizado de forma rigurosa	1	5.6%	2	11.1%	11	61.1%	4	22.2%	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las empresas operadores logísticos

Interpretación:

En la tabla 08, en cuanto al indicador de importaciones, se obtuvo los porcentajes estadísticos que lo califican con un mayor índice de 72,2% una regular percepción y un siguiente grupo de mala percepción que lo califica con un 22,2% de buena percepción, en donde se muestra una gran diferencia de porcentajes de evaluación para ambos ítems, siguiendo con un grupo muy pequeño de que califico con pésima percepción de 5.6%, es decir el servicio de importaciones es en su gran mayoría regular en la empresa TPE.

En resumen, la percepción que los operadores logísticos respecto a la facilitación del comercio de exportación e importación, es regular con 72.2% para ambos indicadores. Quiere decir que los operadores logísticos o aduaneros no se sienten

del todo seguros con la facilitación del comercio que le ofrezca la empresa Terminales Portuarios Euroandinos.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo sobre la operatividad aduanera en la dimensión administración aduanera, según las personas evaluadas la mayoría calificó entre pésima y mala percepción para ambos indicadores con un dato estadístico de 55.6% seguidamente de otro grupo de personas que calificó con un 22,2% como regular percepción, en ello se muestra diferencias de percepción ya que gran parte de las empresas lo evaluó como mala, esto implica que los usuarios es decir las empresas operadoras logísticas se no se encuentran satisfechos con la operatividad aduanera, a la vez se encuentran totalmente insatisfechos con la eficiencia del ente en su aspecto de administración aduanera, lo cual explica que las empresas consideran regular las habilidades del personal administrativo al realizar el servicio de una forma poca eficiente, a esto se puede decir que no se encuentran totalmente capacitados para ejercer las funciones que demanda la Administración Aduanera, a la vez se incluye la rapidez del servicio y el correcto cumplimiento de las obligaciones pactadas por la legislación aduanera para el logro de objetivos y expectativas de las empresas, lo cual ante los resultados y dicho por los operadores encuestadas no cumplen con los horarios pactados por la Administración Aduanera, para esto se debe realizar un mejor manejo de las operaciones y un continuo control.

En base a la teoría de administración aduanera dentro de sus funciones como órgano de resolución de asuntos contenciosos y no contenciosos actúa como primera instancia ejerciendo una suerte de autocontrol administrativo que el recurrente entiende afecta su derecho. (Cosió, 2007). Los resultados recopilados son similares a los de Pabón, (2011), en el estudio titulado: "Diseño, análisis e interpretación de indicadores de gestión para aduanas y comercio exterior del norte de la empresa Aduanor Cía. Ltda, ciudad de Tulcál", en donde la gestión para aduanas fue evaluada como regular midiendo la eficiencia, para lograr ser eficientes se debe contar con un equipo humano eficiente y altamente capacitado para, servir en los procesos de operaciones aduaneras, transporte, almacenamiento, etc, de todo con responsabilidad, eficiencia y en el tiempo justo.

Referente al segundo objetivo apuntado a: la logística aduanera dentro de la segunda dimensión calidad del servicio que brinda la empresa (TPE), según las personas encuestadas la gran parte calificó con un porcentaje de 55.6% para logística aduanera y un siguiente grupo de calificó con 38.9% y 33.3% entre mala y pésima percepción ineficiencia, ante esto se muestran diferencias de grados de percepción debido a que varias empresas calificaron como regular y mala percepción, esto indica que la mayoría de las empresas no se encuentra satisfecha, no cumple con sus expectativas o sencillamente no satisface sus necesidades, en cuanto a la logística aduanera en su aspecto de calidad del servicio que brinda la empresa (TPE), significando que las empresas operadoras logísticas manifiestan que no se les brinda un servicio garantizando calidad en él; incluyendo la atención que se le brinda que debería ser de una forma rápida y simplificada, sin tiempos muertos; en base a la teoría el termino calidad debería ser comprendido por los directivos y personal jerárquico de las organizaciones para conseguir la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de sus requisitos mediante procesos eficientes, que le permitan ser competitiva en la industria en base a precios razonables. (Vásquez, 2007).

Los resultados encontrados discrepan con los de Rojas, (2010), realizo el estudio titulado: "Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el servicio nacional de aduanas de Chile" - Universidad de Chile, Santiago de Chile, en donde realiza un análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el (SNA), de sus principales fortalezas y debilidades obteniendo como resultado una posición favorable en el comercio internacional, en la presente investigación se pudo determinar que no solo se necesita analizar las fortalezas y debilidades para obtener un resultado favorable si no también medir la calidad de los servicios que brinda dicha entidad a los usuarios para lograr determinar si es eficiente o no lo es; lo que se pudo realizar en la presente investigación; ante los resultados se deduce que para brindar un servicio de calidad se necesita principalmente un equipo humano eficiente y altamente capacitado para servir a sus clientes con calidad, cumpliendo con las normas y a un tiempo justo de facilitación.

En relación al tercer objetivo acerca de: describir las regulaciones y procedimientos aduaneros en cuanto al debido manejo de los servicios dentro

de la dimensión control aduanero, de acuerdo a las empresas evaluadas de forma general se ha considerado calificar las regulaciones y procedimientos aduaneros con un mayor porcentaje de regular y mala percepción con un 66.7% para ambos indicadores así como otro grupo de encuestados califica de buena percepción con un 16.7%, ante estos resultados se muestra algunas diferencias de índices debido a que varias empresas calificaron como regular el servicio de regulaciones y procedimientos aduaneros que brinda la empresa (TPE), lo que demuestra que los usuarios se encuentran regularmente satisfechos con el control aduanero que le brindan a los servicios, ante esto se debe considerar una mejorara a la supervisión así como efectuarlo de una forma más continua de lo que lo realizan y a la vez ser más factibles con las documentaciones que son solicitados a dichas operadoras suprimiendo en todo lo posible la burocracia que según lo encuestados y los resultados existe en dicha empresa como es en el caso de la Declaración Única de Mercancías (DUA), en cuanto a la teoría Control aduanero son medidas adoptadas por la Aduana para asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera, bajo su responsabilidad. (Zagal, 2013). Los resultados descubiertos son semejantes a los de Pérez, Arce, (2012), en su estudio sobre el control aduanero como sustento de la facilitación, en la aduana marítima del Callao, quien realiza un análisis donde se obtuvo que las administraciones aduaneras requieren de la inversión en modernización pues ello sienta las bases de una economía eficiente, basada en un adecuado manejo del control aduanero con una necesaria simplificación de documentos requeridos por los clientes para hacer uso de los servicios, así como optimización de tiempo en cuanto al servicio que ofrece la empresa TPE, con el fin de obtener un manejo del control aduanero eficientes con resultados de mayor provecho.

Respecto al cuarto objetivo apuntado a: la facilitación del comercio, para introducirse a la exportación, dentro de la cuarta dimensión, según las personas encuestadas la gran parte calificó con un porcentaje de 72,2% como de regular percepción para ambos indicadores y un pequeño grupo que calificó con 22,2%, como mala percepción, ante estos porcentajes se muestran notables diferencias percepción debido a que varias empresas calificaron como regular y mala percepción, esto indica que la mayoría de empresas no se encuentra satisfecha

o no cumple las expectativas en base a la facilitación del comercio, fallando al incumplimiento en parte, con el principio de facilitación del comercio, ante esto se toma en cuenta el asesorar o introducir nuevos operadores para la regularización del servicio de exportación o importación, lo que permitirá una aceleración en ambas partes, en su aspecto de facilitación del comercio que brinda la empresa (TPE), y a la vez creación o renovación de las plataformas de mejora continua o facilitación del comercio que se le brinda al público en general; en base a la teoría del término facilitación del comercio juega un papel relevante en el comercio mundial, tal importancia radica en que, dado el contexto comercial actual que acelera la consecución de negocios, es necesario llevar a cabo iniciativas que permitan reducir costos y simplificar los procedimientos comerciales. (Dondero, 2007).

Los resultados hallados se debaten con los de Temoche, (20011) titulado: “La aduana en el Perú entidad recaudadora o facilitadora”, donde realiza un estudio a la aduana en el Perú acerca de la recaudación de la aduana marítima del Callao, llegando a observar que la recaudación y la facilitación son dos funciones que no se influyen y que han mejorado en el periodo de análisis de la investigación; diferenciando con el aspecto de facilitación en el Puerto de Callao no se puede decir lo mismo debido a que el estudio se demostró de que no se brinda una facilitación del comercio, y a su vez que no cumplen con el principio de este, aludiendo que no presenta una positiva creciente.

VI. CONCLUSIONES

1. Al analizar el nivel de percepción de la administración aduanera que se le aplica a la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), de acuerdo a los resultados arrojados muestran una clara diferencia de un porcentaje ineficiente o poco eficiente para ambos indicadores (tabla 01, 02), lo que conlleva a que la entidad encargada busque mejoras rápidas a este resultado, es decir en base a los resultados recopilados de la empresa (TPE), en la actualidad no se brinda un adecuado manejo de la administración aduanera por lo que debe ser necesario trabajar sobre ello.
2. Al identificar el grado en que se encuentra la calidad de servicio que brinda la empresa, no cumple con las expectativas de los clientes debido a que los resultados muestran un índice poco satisfactorio (tabla 03,04), donde se puede ver una amplia diferencia, y se percibe una mala calidad del servicio, Lo que quiere decir, en el punto de vista que los operadores logísticos poseen respecto a los servicios de la Empresa, tienen una opinión negativa del servicio en base a los servicios aduaneros que brinda.
3. Al describir el nivel del control aduanero se obtuvo como resultados con mayor porcentaje a personas que se encuentran regularmente satisfechas para ambos indicadores (tabla 05, 06) lo que indica que existe un regular manejo del producto observable en este caso de las regulaciones y procedimientos aduaneros en base al control aduanero que brinda la empresa Terminales Portuarios Euroandinos, Paita.
4. Al identificar la facilitación del comercio en la empresa Terminales Portuarios Euroandinos se identifica que existe un grupo de encuestados que califica como regular y mala percepción (tabla 07, 08) lo que significa que fue evaluado en su mayoría como regular la facilitación del comercio en cuanto a los servicios de exportación e importación, significando que aún existe un desacelerado desarrollo de este.

VII. RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la Administración Aduanera debido a los resultados de la investigación se requiere que las funciones seas debidamente cumplidas en la medida necesaria, para esto debe ser supervisado por el funcionario intendente de Aduana con una mayor continuidad, así poder encontrar las irregularidades que presentan en los Depósitos Aduaneros o en la empresa Terminal Portuario Euroandino (TPE), así como una mejora del sistema de plataforma de comercio exterior o Sistema Integrado de Gestión Aduanera y Tele despacho (SIGAD) para lograr efectuar una rápida respuesta y realizar el comercio exterior de una forma menos engorrosa.
2. De acuerdo a la Calidad del Servicio se logra identificar respecto a los resultados que no satisface los expectativas de los usuarios debido a que la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE) no garantiza total calidad en sus servicios, para que esto sea mejorado se debe aplicar nuevos modelos y estrategias de mejora así como las normas de calidad las que deben ser cumplidas por ambas partes (empresa-clientes) en esta área importante para una entidad, para ello se debe trabajar con mayor continuidad en el desarrollo de la organización humana, es decir en un equipo humano eficiente y altamente capacitado, que logre pasar por pruebas de atención de los servicios que brinda la empresa, esto debido a que son los usuarios o clientes los que interactúan con el personal de la empresa, así como una continua supervisión hacia el personal en sus actividades de trabajo, así como el precio de las transacciones de las transacciones deben ser accesibles para lograr captar a más personas que realicen comercio exterior, y no solo quede para las grandes empresas.
3. De acuerdo al Control Aduanero registrado en la empresa Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), un grupo mayoritario de aquellas personas encuestadas se encuentran regularmente satisfechas con la laborde este, que se brinda en el depósito aduanero, para ello se puede reforzar las medidas de control en cuanto a las mercancías y documentos que se

solicita y recepción, simplificando todo tipo de documentos minimizando las barreras, para ello lo debe manejar un grupo altamente capacitado y especializado en control aduanero, siempre teniendo en cuenta que existen Normas, Regímenes y Legislaciones estipuladas en la Ley General de Aduanas las cuales deben ser acatadas tanto por la empresa como el usuario.

4. En el caso de la Facilitación del comercio que se brinda en la empresa TPE, principalmente se debe cumplir y aplicar el Principio de la Facilitación de Comercio Exterior regido por la Ley General de Aduanas y Aduana en el Perú, lo cual permite trabajar en todo tipo de barreras, restricciones y prohibiciones en el comercio exterior, a través de ello permitirá mejorar las problemáticas que se efectúan en el proceso de comercio exterior y el mejoramiento de los procesos administrativos; así como se debe brindar y facilitar una adecuada información tanto para los operadores de comercio y el público en general detallando los procesos comerciales y brindando facilitación a la introducción de exportaciones o importaciones logrando que cualquier persona que cumpla con estipuladas normas y requisitos pueda realizar estas transacciones, puesto que los procedimientos en cuanto a costos y documentaciones son la barrera principal que no permite crecer a corto plazo.

REFERENCIAS

Bancomext, Banco Mundial de comercio exterior. México. Recuperado de:

<http://www.bancomext.com/>

Banco Mundial, Doing Business. (2010). Comercio Transfronterizo. Recuperado de:

<http://espanol.doingbusiness.org/ExploreTopics/TradingAcrossBorders/>

Bariven, (2011). Efectos del proceso de reversión de la descentralización de los puertos en el desaduanamiento de mercancías caso: industria petrolera. Recuperado de:

http://www.academia.edu/4982910/TESIS_FINAL_BARIVEN

Hernández, C y Portals, M. (2013). Procedimientos Aduaneros II tramitación y desarrollo – (Grupo Taric)

Cabello, J y Cabello, M (2008). Procedimientos Aduaneros I conceptos básicos - (Grupo Taric)

Correa, J. (2008) Asistencia Técnica de la Unión Europea para la Comunidad Andina, Apoyo a la Comunidad Andina en el Área de Drogas Sintéticas (Parte II). Lima, Perú.

Correa, J. (2009) Asistencia Técnica de la Unión Europea para la Comunidad Andina, Apoyo a la Comunidad Andina en el Área de Drogas Sintéticas (Parte I). Lima, Perú.

Dondero, F. (2007). Lima, Perú. La Facilitación del Comercio en las Economías Miembro de la APEC, Asia- Pacific Economic Cooperation. Universidad San Martín de Porres.

Echeverría, M. (2007). Santiago de Chile. La facilitación del comercio en las negociaciones comerciales, multilaterales y bilaterales. CEPAL.

Pérez, E. Arce, J. (2012). Lima, Perú. El control aduanero como sustento de la facilitación, mediante la gestión de riesgo en la oficina de oficiales de la aduana marítima del Callao. Recuperado de:

http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1663/1/perez_ae.pdf

Cosío F. (2007). Lima, Perú. Manual de Procedimientos Aduaneros. (Editorial Rodhas-2da edición)

Fernández, R. (2009). Fiscalización de la Gestión Pública de los Órganos de Control Externo de las Comunidades Autónomas-Universidad de Oviedo. España.

Garavito, J. (2007) Secretaría General de la Comunidad Andina. Control Aduanero. (Bellido Ediciones E.I.R.L) Perú.

Hernández, R. (2012). Servicios Aduaneros Básica – (Grupo editorial ALCALA). Alcalá, España.

Melgar, M. (2013). Lima, Perú. Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5202/MELGAR_APAGUE%C3%91O_MARIA_ESTHER_PROBLEMATICA.pdf?sequence=1

Ministerio del Comercio Exterior y Turismo. (2017). Perú. Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/comercio/OTROS/bid/pdfs/gestion_aduanera.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2017) Perú. Recuperado de:

<https://www.mef.gob.pe/es/economia-internacional/acerca-de- aspectos-comerciales/participacion-del-mef-en-los-acuerdos-comerciales>

Oyarse, J. (2016). Lima, Perú. Operatividad Aduanera

Pabón, S (2011). Diseño, análisis e interpretación de indicadores de gestión para Aduanas y Comercio Exterior del Norte ADUANOR Cía. Ltda. En la ciudad de Tulcán en el año 2009. Loja, Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5654/3/TESIS%20COMPLETA.pdf>

Pilco, P. (2008). La gestión Aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio. Lima, Perú. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2308/1/Pilco_m_p.pdf

Rojas, A. (2012). Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el servicio nacional de aduanas de Chile. Santiago de Chile. Recuperado de:

http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-rojas_al/html/index-frames.html

Sabino, Carlos (1992). El proceso de investigación – (Editorial Panapo S.A). Caracas.

Temoche, R. La aduana en el Perú entidad recaudadora o facilitadora período 1990 – 2010. (2011). Lima, Perú. Recuperado de:

http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/2675/1/temochw_cr.pdf

Hernández, Fernández, Baptista. (2014) Metodología de la Investigación – (McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, 6ta edición), Recuperado de:

<http://upla.edu.pe/portal/wpcontent/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración tributaria Sunat, (2017). Perú. Índice de exportaciones e importaciones. Recuperado de:

<http://www.sunat.gob.pe/>

Terminales Portuarios Euroandinos. (2017). Perú. Recuperado de: <http://www.puertopaita.com/>

Zagal, R. (2013). Perú. Derecho Aduanero, (Editorial San Marcos E.I.R.L – Primera edición)

ANEXOS

Anexo N°1: Costos de operaciones de comercio exterior

TABLA: COSTOS PARA EJECUTAR OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR

	CHILE	PERU	COLOMBIA	MEXICO	SINGAPUR	USA	ECUADOR
Naturaleza de los procedimientos de X	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost
Preparación de documentos	85	150	90	105	105	160	120
Despacho en aduanas y controles técnicos	50	60	200	77	31	50	170
Puertos y manipulación en terminales	160	130	150	172	180	400	250
Transporte terrestre y manipulación	350	250	1000	948	100	350	550
Total	645	590	1440	1302	416	960	1090
Naturaleza de los procedimientos de M	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost	US\$ Cost
Preparación de documentos	125	150	90	215	56	160	120
Despacho en aduanas y controles técnicos	50	60	200	233	31	50	170
Puertos y manipulación en terminales	160	220	150	172	180	400	250
Transporte terrestre y manipulación	350	240	1000	1791	100	550	550
Total	685	670	1440	2411	367	1160	1090

Fuente: Doing Business 2006 Banco Mundial

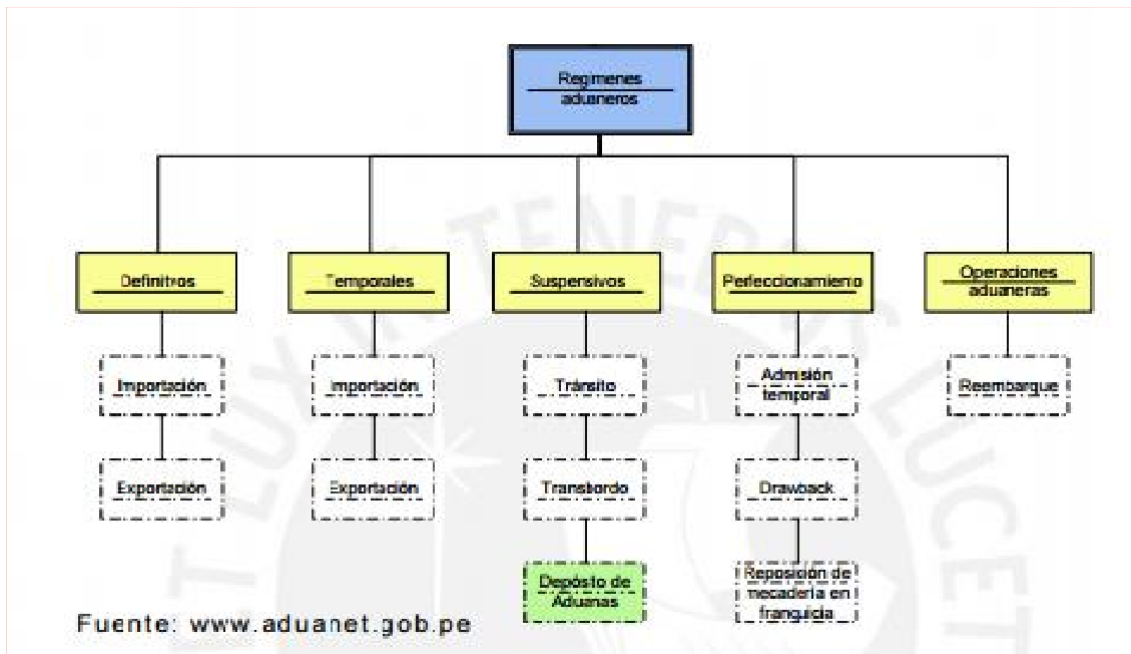
Anexo N°2: Tiempo de operaciones de comercio exterior

TABLA: TIEMPO PARA EJECUTAR OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR

	CHILE	PERU	COLOMBIA	MEXICO	SINGAPUR	USA	ECUADOR
Naturaleza de los procedimientos de X	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)
Preparación de documentos	11	12	15	10	1	2	12
Despacho en aduanas y controles técnicos	2	4	2	2	1	1	4
Puertos y manipulación en terminales	4	3	3	2	1	2	2
Transporte terrestre y manipulación	4	5	4	3	2	1	4
Total	21	24	24	17	5	6	22
Naturaleza de los procedimientos de M	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)	Duración (días)
Preparación de documentos	12	15	12	14	1	2	32
Despacho en aduanas y controles técnicos	3	6	3	3	1	1	4
Puertos y manipulación en terminales	4	6	2	3	1	1	6
Transporte terrestre y manipulación	2	4	3	3	0	1	2
Total	21	31	20	23	3	5	44

Fuente: Doing Business 2006 Banco Mundial

Anexo N°3: Organigrama del área de regímenes aduaneros



Anexo N°4: Flujo de procesos logísticos



Fuente: González-Aleu, 1997

Anexo N°5: Procesos de atención

Figura 7 - Procesos de Atención a las Naves y a las Cargas y roles de los actores

	Procesos Operativos	Actividades	Participación Institucional
1 Servicios a la Nave	1.1. Manifiesto de Carga	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Transmisión manifiesto de carga. ➤ Transmisión información Aduanas. ➤ Transmisión agente aduanas - administrador portuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea naviera o agente general o agente marítimo. • Agente de aduanas.
	1.2. Inspección y Autorización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación SENASA (carga agrícola). ➤ Aviso arribo/zarpe. ➤ Entrega documentos administrador puerto. ➤ Inspección de autoridades e intercambio certificados de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • SENASA. • Agente marítimo. • DICAPE. • DIGEMIN. • Administrador u operador portuario.
	1.3. Operación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud atraque/desatraque. ➤ Declaración general – plano estiba. ➤ Operación atraque/desatraque. ➤ Autorización despacho/zarpe. ➤ Solicitud y autorización libre plática. ➤ Inicio de operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador u operador portuario. • Agente marítimo. • Operador portuario. • Autoridad Portuaria Nacional. • DIRESA. • Empresas de remolcaje. • Empresas de practicaje.
2 Servicios a las cargas	2.1. Solicitud de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios de equipos y personal. ➤ Servicio de estiba/desestiba. ➤ Servicio o especiales mercancía peligrosa, otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agente marítimo o agente de aduana. • Administrador u operador portuario. • Empresa de estiba/desestiba.
	2.2. Servicios Logísticos a las Naves	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorización carga o descarga. ➤ Control documentario de la carga. ➤ Nota de tarja y transmisión electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aduana. • Agente marítimo o agente de aduana. • Administrador u operador portuario.
	2.3. Operación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Embarque o descarga. ➤ Operaciones con mercancías peligrosas. ➤ Inspección a la carga. ➤ Manipuleo. ➤ Tracción. ➤ Transferencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador portuario. • Agente marítimo. • Operador portuario. • Aduanas.
	2.4. Almacenamiento o Entrega	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios de almacenamiento. ➤ Depósito temporal o aduanero. ➤ Depósito extra portuario. ➤ Recepción o entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador portuario. • Operadores logísticos. • Empresas de transporte de carga. • Agente marítimo o agente de aduana.
3 Servicios Complementarios	3.1. Procesos y Trámites Aduaneros y Conexos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avituallamiento. ➤ Recojo de residuos. ➤ Abastecimiento de combustible, agua y energía. ➤ Reparaciones y/o mantenimiento. ➤ Servicios de lanchas. ➤ Rancho. ➤ Equipo especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas prestadoras de servicios portuarios básicos. • Administrador portuario. • Empresas privadas u operadores logísticos. • Agente marítimo o agente de aduana.

Fuente: (APN, 2015) Elaboración Banco Mundial

Anexo N°6: Demoras Promedio en Importación

Tabla 15 - Demoras **Promedio** en Importación – Despacho Anticipado por Agente, Fase y Actividad (1/2)

Demora Promedio (días)	Preparatoria	Numeración- Canal	Arribo- Descarga	Inspecciones	Levante	Total	Composición (%)
Agente de Aduana	0.03	1.10	-			1.13	30%
01 Con la obtención del B/L original, el agente de aduana gestiona con los operadores correspondientes el Visto Bueno.	-					-	
02 Agente de Aduana revisa la documentación, prepara y transmite la DAM.	0.03					0.03	
03 El agente de aduana dentro de los plazos establecidos por el agente marítimo tramita los vistos buenos.		0.46				0.46	
08 Agente de Aduana presenta documentos de despacho a la aduana, de corresponder.		0.44				0.44	
09 Importador o su Agente de Aduana solicita la inspección a través de la VUCE u otros medios según la entidad autorizante.		0.02				0.02	
10 Agente de Aduana solicita movilización del contenedor en el puerto		0.17				0.17	
14 Agente de Aduana solicita facturación al terminal portuario para la entrega del contenedor						-	
08 Agente de Aduana transmite la SERF, de corresponder		0.02				0.02	
Agente de Aduana/Inspector				0.19		0.19	5%
13 Agente de Aduana se presenta para reconocimiento físico.				0.19		0.19	
Agente de Aduana/SENASA				0.10		0.10	3%
12 Agente de Aduana se presenta para la inspección				0.10		0.10	
Agente Marítimo	0.03	0.02				0.05	1%
02 El agente marítimo solicita al operador portuario la numeración del manifiesto de carga.	0.01					0.01	
02 El manifiesto de carga es transmitido a la SUNAT para el despacho de la carga, 48 horas antes del arribo de la nave	0.02					0.02	
04 Agente Marítimo transmite a SUNAT arribo de la nave		0.02				0.02	
Importador	0.13					0.13	3%
01 El importador luego de recibir los documentos necesarios para el despacho de su proveedor, los entrega a su agente de aduana (opcional el importador prepara póliza de seguro).	-					-	
01 El importador presentó a inicios del año su garantía global a SUNAT	0.13					0.13	
Inspector		0.50				0.50	13%
11 Asignación del inspector (SENASA, SUCAMEC, ETC, según corresponda)		0.50				0.50	

Tabla 16 - Demoras en Importación – Despacho Excepcional por Agente, Fase y Actividad (1/2)

Demora Promedio (días)	Preparatoria	Numeración- Canal	Arribo- Descarga	Inspecciones	Levante	Total	Composición (%)
Agente de Aduana		2.42				2.42	40%
11 Agente de Aduanas solicita el volante de despacho		0.01				0.01	
12 Con la obtención del B/L original y el volante, el agente de aduana gestiona con los operadores correspondientes el Visto Bueno.		0.38				0.38	
15 Importador o su Agente de Aduana solicita la inspección a través de la VUCE u otros medios según la entidad autorizante.		0.02				0.02	
16 Agente de Aduana transmite la SERF, de corresponder		0.02				0.02	
17 Agente de Aduana solicita movilización del contenedor al depósito temporal		0.50				0.50	
20 Agente de Aduana presenta documentos de despacho a la aduana, de corresponder.		1.50				1.50	
Agente de Aduana/Inspector				0.25		0.25	4%
19 Agente de Aduana se presenta para la inspección				0.25		0.25	
Agente de Aduana/SENASA				0.33		0.33	6%
21 Agente de Aduana se presenta para reconocimiento físico.				0.33		0.33	
Agente Marítimo	0.05					0.05	1%
01 El agente marítimo solicita al operador portuario la numeración del manifiesto de carga.	0.01					0.01	
01 El manifiesto de carga es transmitido a la SUNAT para el despacho de la carga, 48 horas antes del arribo de la nave	0.02					0.02	
02 Agente Marítimo transmite a SUNAT arribo de la nave	0.02					0.02	
Deposito Temporal		0.02	-		0.02	0.04	1%
05 Deposito temporal solicita facturación para la entrega del contenedor			-			-	
09 Deposito temporal transmite Ingreso de Carga al Almacén (ICA)			-			-	
10 El Deposito Temporal genera los volantes de despacho		0.02				0.02	
22 Facturación por ventanilla en el DT					0.02	0.02	
Importador	0.13					0.13	2%
01 El importador presentó a inicios del año su garantía global a SUNAT	0.13					0.13	
Inspector		0.50				0.50	8%
18 Asignación del inspector (SENASA, SUCAMEC, ETC, según corresponda)		0.50				0.50	

Anexo N°7: Demoras Promedio en Exportación

Tabla 23 - Demoras Promedio en Exportación – Exportación Directa (sin Depósito Temporal) por Agente, Fase y Actividad (1/2)

Demora Promedio (días)	Entrega					Total	Composición (%)	
	Preparatoria	Contenedores Vacío	Numeración- Canal	Inspecciones	Embarque			
Agente de Aduana		0.01	0.03			0.01	0.04	4%
04 El agente de aduana transmite la DAM provisional			0.01				0.01	
06 Con el booking, el agente de aduana convoca o coordina con el transportista el retiro del contenedor vacío.		0.01					0.01	
11 El agente de aduanas presenta la DAM, guía de remisión y booking al Terminal Portuario			0.01				0.01	
15 Una vez la DAM esté numerada, tienen hasta 30 días para realizar el embarque.			0.01				0.01	
17 El inicio de trámites aduaneros comienza 48 horas antes del tiempo estimado de atraque de la nave, una vez se abre el stacking o periodo de apilamiento de mercancía, libre de costo en el puerto.					0.01		0.01	
21 El agente de aduana gestiona el refrendo correspondiente de los documentos aduaneros de exportación y presenta los documentos que autorizan el embarque de la mercancía.					-		-	
Deposito Temporal					-		-	
16 El depósito temporal gestiona la tracción de la carga (este traslado se realiza con 24 horas de antelación), para ello solicita al puerto, la autorización de embarque.					-		-	
Operador Portuario			0.01			0.00	0.01	1%
12 El terminal portuario comunica a la Oficina de Aduanas la llegada de la mercancía (plazo máximo de dos horas luego de la llegada efectiva).			0.01				0.01	
19 Una vez se habilita, los contenedores pasan al control de pesaje. En el puerto, el operador portuario recibe el contenedor y lo traslada (manipuleo) hacia la zona de pre stacking.					0.00		0.00	
22 Se procede el inicio de operaciones de estiba para embarcar la carga. Se hace uso de grúas pórtico y otros equipos de muelles.					-		-	
SUNAT/SENASA/SANIPES			0.03	0.42			0.45	47%
05 El SIGAD corrobora los datos de la DAM, en caso se encuentre conforme, numera la DAM			0.01				0.01	
13 SUNAT responde al Terminal Portuario el canal de control asignado			0.01				0.01	
14 El contenedor pasa a un canal de control			0.01				0.01	
14.1 Las DAMs son devueltas al agente de aduanas por tener embarque autorizado. Agente de aduana deja copias al Terminal Portuario.			0.01				0.01	
14.2 Las DAMs asignadas al canal rojo, requerirán un reconocimiento físico, usualmente en la zona designada dentro del Terminal Portuario, puede tomar un día					0.42		0.42	
Transportista		0.04				0.13	0.17	18%
07 El transportista recoge y traslada el contenedor en el Depósito de Vacíos y recibe un recibo por intercambio de equipos		0.04					0.04	
10 El transportista traslada el contenedor lleno al terminal portuario y entrega el						0.10	0.10	

Tabla 22 -- Tiempos **Promedios** de Exportación por Fase y Agente (días)

Directa (sin Depósito Temporal)							
Responsable	Preparatoria	Entrega Contenedores Vacío	Numeración- Canal	Inspecciones	Embarque	Total	Composición (%)
Agente de Aduana		0.02	0.06		0.03	0.11	5%
Deposito Temporal					-	-	0%
Operador Portuario			0.02		0.01	0.03	1%
SUNAT/SENASA/SANIPES			0.09	0.65		0.74	36%
Transportista		0.17			0.26	0.43	21%
Exportador	0.10	0.02			0.65	0.77	37%
Total	0.10	0.20	0.17	0.65	0.96	2.08	100%
Composición (%)	5%	10%	8%	31%	46%	100%	

Indirecta (con Depósito Temporal)							
Responsable	Preparatoria	Entrega Contenedores Vacío	Numeración- Canal	Inspecciones	Embarque	Total	Composición (%)
Agente de Aduana		0.02	0.06		0.03	0.11	4%
Deposito Temporal					0.19	0.19	7%
Operador Portuario			0.02		0.01	0.03	1%
SUNAT/SENASA/SANIPES			0.09	1.15		1.24	45%
Transportista		0.17			0.26	0.43	16%
Exportador	0.10	0.02			0.65	0.77	28%
Total	0.10	0.20	0.17	1.15	1.14	2.77	100%
Composición (%)	4%	7%	6%	42%	41%	100%	

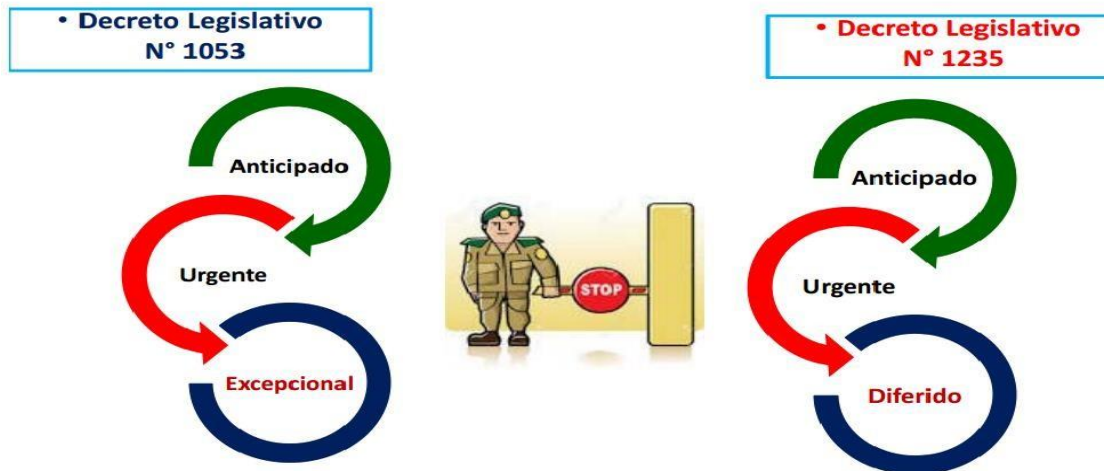
Anexo N°8: Operaciones de Logística Aduanera

ACTORES DE LA LOGÍSTICA



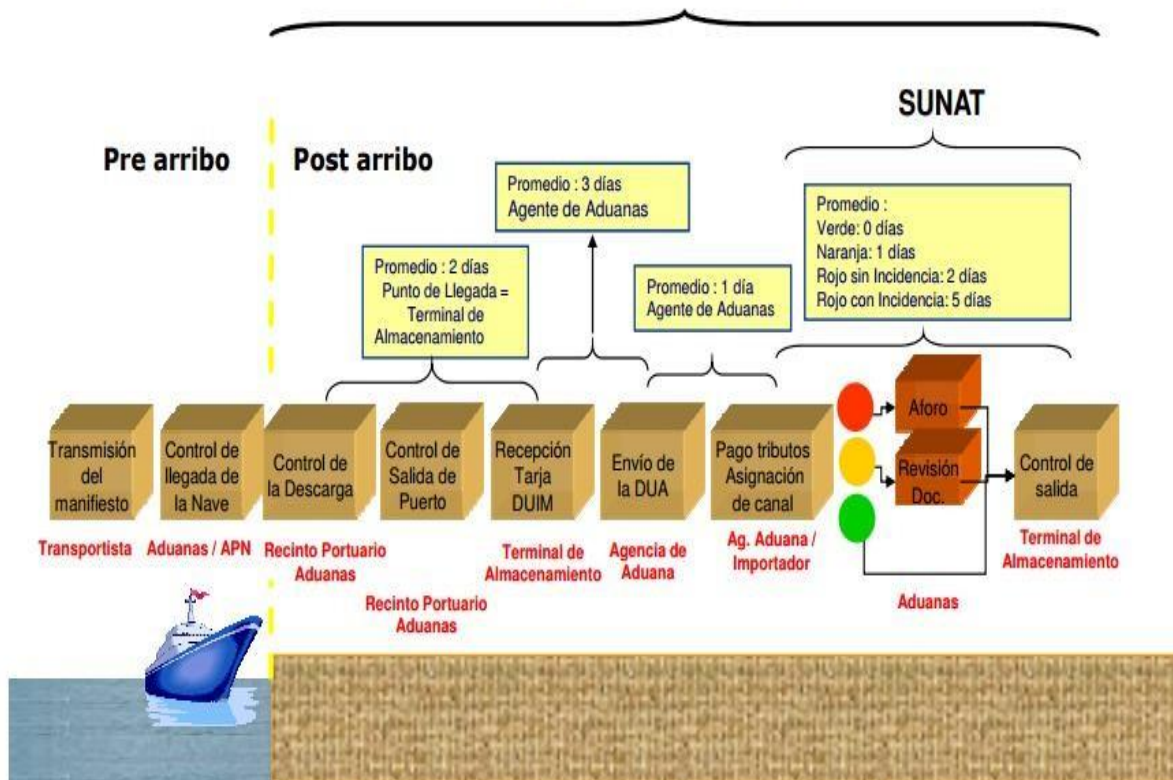
Anexo N°9: Modalidades de despacho

Modalidades de Despacho



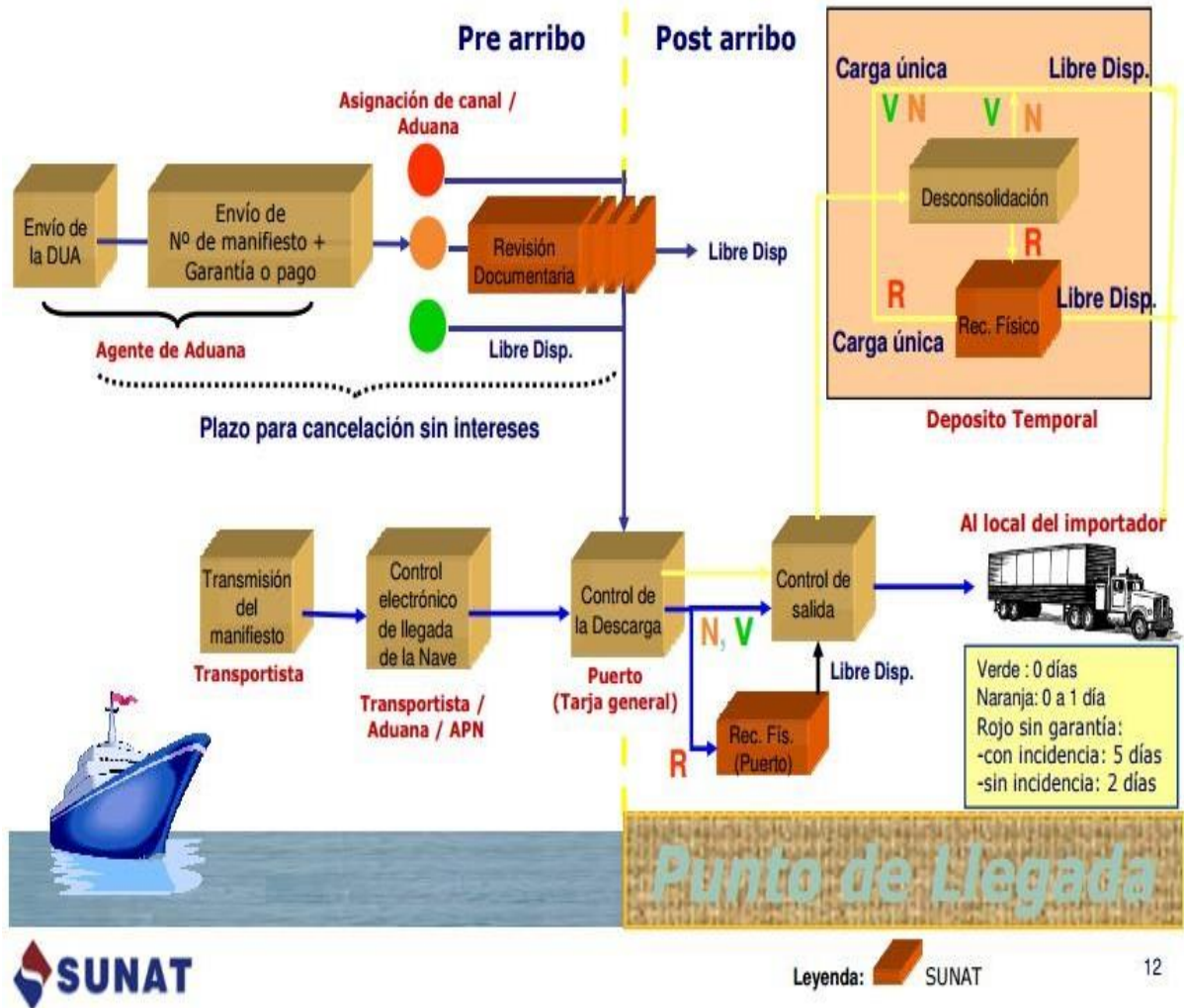
Anexo N°10: Proceso de despacho actual en puerto

Verde : 6 días
 Naranja : 7 días
 Rojo sin incidencia : 8 días
 Rojo con incidencia : 11 días



Fuente: Sunat

Anexo N°11: Nuevo flujo de despacho, despacho anticipado en el puerto



Anexo N°12: Ranking de puertos los Top 20 en América Latina y el Caribe en el año 2014

Ranking	Puerto/Port	Pais/Country	2012(TEU)	2013 (TEU)	2014 (TEU)	Variación/change % 2014/2013
1	Balboa	Panamá	3,304,499	3,187,387	3,468,283	9%
2	Colón	Panamá	3,518,669	3,356,060	3,286,736	-2%
3	Santos	Brasil	2,961,426	3,221,348	3,040,231	-6%
4	Manzanillo	México	1,992,176	2,118,186	2,368,741	12%
5	Cartagena	Colombia	2,205,948	1,987,864	2,236,551	13%
6	Callao	Perú	1,817,663	1,856,020	1,992,473	7%
7	Kingston	Jamaica	1,855,425	1,703,949	1,638,113	-4%
8	Guayaquil	Ecuador	1,448,687	1,519,059	1,621,381	7%
9	Buenos Aires	Argentina	1,656,428	1,784,800	1,400,760	-22%
10	Freeport	Bahamas	1,202,000	1,500,000	1,400,000	-7%
11	San Juan	Puerto Rico	1,423,192	1,269,902	1,319,961	4%
12	San Antonio	Chile	1,069,271	1,196,844	1,093,625	-9%
13	Limón	Costa Rica	1,045,215	1,053,734	1,089,518	3%
14	Valparaíso	Chile	942,647	910,780	1,010,202	11%
15	Lázaro Cárdenas	México	1,242,777	1,051,183	996,654	-5%
16	Caucedo	Republica	1,153,787	1,083,208	915,101	-16%
17	Buenaventura	Colombia	850,385	851,101	855,404	1%
18	Veracruz	México	806,047	866,966	847,370	-2%
19	Montevideo	Uruguay	753,889	826,962	775,997	-6%
20	Puerto Cabello	Venezuela	845,917	766,813	-	

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Anexo N°13: Información sobre el sistema aduanero

Portada > Economía

Adex: Fallas en sistema aduanero de Sunat afectan exportaciones

Este problema le afecta principalmente a los embarques aéreos de productos frescos y le resta competitividad a nuestro comercio exterior, alertó Adex.

Redacción | 03 de octubre del 2013 - 10:55 AM



RPP/ Lucy Arias

Anuncios de interés



Estudia una diplomatura en la UCV
La Escuela de Posgrado UCV te ofrece innovadoras diplomaturas para especializarte en temas actuales de tu profesión.

(Fuente RPP Noticias)

Anexo N°14: Información sobre Puerto de Paita

MARTES 19 DE ENERO DEL 2016 | 17:42

Puerto de Paita elevó en 9% volumen de carga exportada el 2015

El crecimiento agroexportador y la nueva infraestructura del terminal portuario permitió que se superen los 210.000 TEU

[Compartir](#) 49 [Twitter](#) [G+](#) 0 [Compartir](#) 15 [Pin it](#) 0 [0](#)



Anexo N°15: Empresas exportadoras clientes de terminales portuarios Euroandinos

Pesquera Hayduk	
Austral Group	
Eco Acuicola	
Alicorp	
Armadores y Congeladores del Pacifico	
Industrial Textil Piura	
Agromar Industrial	
Corporación Peruana de Desarrollo Bananero	
Limonos Piuranos	
Peruvian Sea Food	

Agroindustrias AIB	
Asociación Central Piurana De Cafetaleros	
Inkabanana S.A.C.	
Organia S.A.C.	
Perales Huancaruna SAC	
Pronatur E.I.R.L.	
Quicornac S.A.C.	
Sunshine Export S.A.C.	
Tecnología De Alimentos S.A.	
Dominus S.A.C.	

Anexo N°16: Lista de empresas operadoras logísticas que operan en el puerto de Paita

20100255125-AGENCIAS RANSA S.A.	
	20426107041-PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A
	20100246768-INTERAMERICAN SERVICE CO. S.A.C
	20102027010-AUSA ADUANAS S.A.
	20102051077-AGENCIA DE ADUANA TRANSCONTINENTAL S.A
	20101409199-AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A
	20100412366-SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A
	20101391711-SEDASA AGENTES DE ADUANA S.A.C
	20101433499-GEMINIS ADUANAS S.A.
	20504044808-M.C. LORET DE MOLA OPERADOR LOGISTICO S.A.C
	20504703933-Q.MAR S.A.C AGENTE DE ADUANA
	20504041027-SAN REMO OPERADOR LOGISTICO S.A.C
	20506601330-ADUALINK S.A.C
	20508848138-AVM ADUANERA S.A.C AGENTES AFIANZADOS DE ADUANAS
	20127705969-BEAGLE AGENTES DE ADUANA S.A
	20512722009-AXIS GL AGENCIA DE ADUANA S.A.C
	20209791359-UCL ADUANAS S.A.C
	20172023089-ADUAMERICA S.A.
	20213635511-DOGANA SA AGENTES AFIANZADOS DE ADUANAS
	20514727482-F-ADUANAS S.A.C
	20517123154-ADM ADUANAS S.A.C
	20517790614-WORLD COMPANY CUSTOMS S.A.C
	20518254970-HANSA ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA
	20517694062-AS-LINE AGENTES DE ADUANA S.A.C
	20257094465-AGENCIA DE ADUANA MACROMAR S.A
	20492822907-CAP LOGISTIC ADUANAS S.A.C
	20136663268-OLIMPEX AGENCIA DE ADUANA S.A.C
	20265739807-SALINAS & CASARETTO AGNTS ASOC ADUANA SA

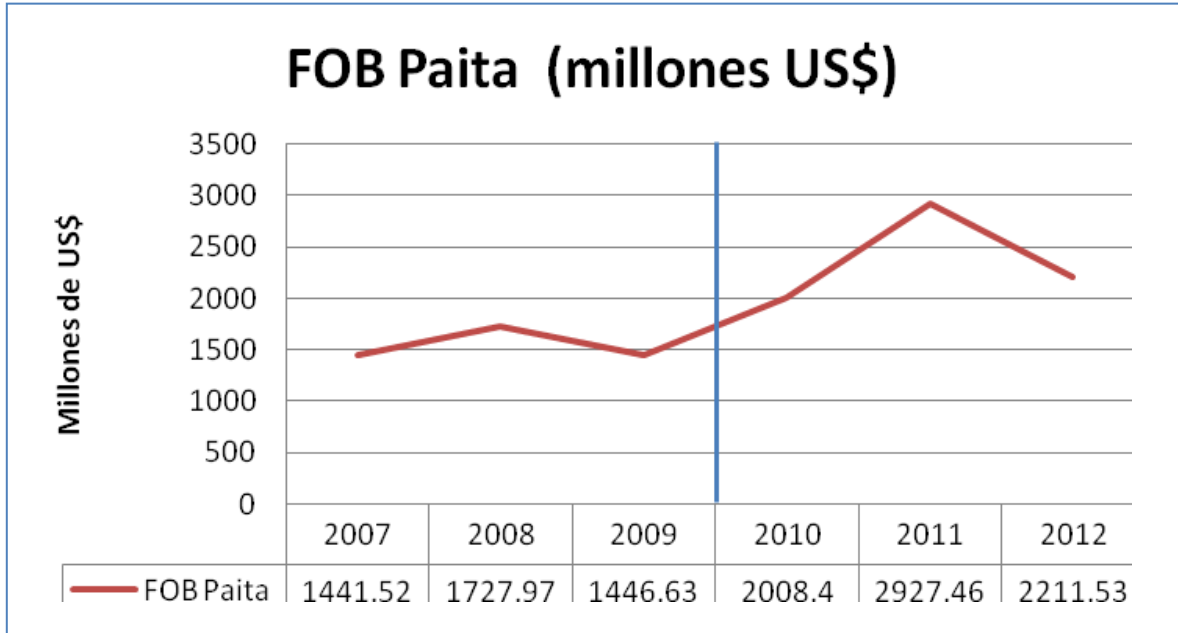
Fuente: Terminales Portuarios Euroandinos

Anexo N°18: Agentes de aduanas valor FOB de exportación – 2012

RANKING AGENCIA DE ADUANAS - PAITA (VALOR FOB \$)		
AGENCIA DE ADUANAS	FOB \$	%
AGENCIAS RANSA S.A.	589,996,605.92	30.04%
AGENCIA DE ADUANA MACROMAR S.A.	168,341,727.01	8.57%
AGENCIA DE ADUANA ULTRAMAR S.A.	166,880,604.57	8.50%
BEAGLE AGENTES DE ADUANA S.A.	131,886,226.89	6.72%
HANSA ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA	116,896,593.19	5.95%
UNIVERSO S.A.C. AGENTE DE ADUANA	107,935,718.00	5.50%
AVM ADUANERA S.A.C. AGENTES AFIANZADOS	84,380,077.56	4.30%
M.C. LORET DE MOLA AGENCIA DE ADUANA. S.	79,789,515.38	4.06%
ADUALINK S.A.C.	70,183,246.26	3.57%
DOGAN SA AGENTES AFIANZADOS DE	63,174,277.94	3.22%
AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.	53,174,636.25	2.71%
ITURRI AGENTE DE ADUANA SAC	50,823,604.60	2.59%
AS-LINE AGENTES DE ADUANA S.A.C.	44,901,262.05	2.29%
GEMINIS ADUANAS S.A	40,669,786.42	2.07%
SAN REMO OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	23,962,457.91	1.22%
WORLD COMPANY CUSTOMS S.A.C.	22,241,820.97	1.13%
SALINAS & CASARETTO AG. ASOC. DE AD. S.A.	20,947,206.91	1.07%
CORPORACION INTERANDINA S.A. DESP.	20,850,672.84	1.06%
SEDASA AGENTES DE ADUANA S.A.C.	20,670,591.45	1.05%
TECNOSUR S.A.	18,663,571.77	0.95%
OLIMPEX AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	12,306,970.02	0.63%
BOXPOOL AGENCIA DE ADUANAS S.A.C.	11,232,727.32	0.57%
JENNIE ZOILA VASQUEZ TORRES	9,356,502.98	0.48%
AXIS GL AGENCIA DE ADUANA S.A.C	8,358,041.73	0.43%
AGENCIA DE ADUANA MIRAFLORES S.A.	7,895,674.77	0.40%
PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.	5,088,742.56	0.26%
ADUAMERICA S.A.	4,666,539.94	0.24%
Q.MAR S.A.C. AGENTE DE ADUANA	3,922,651.50	0.20%
SCHARFF AGENTES AFIANZADOS DE ADUANA	2,319,336.04	0.12%
ADM ADUANAS S.A.C.	904,598.17	0.05%
RODOLFO BUSTAMANTE S.A. AGENTES DE	752,989.48	0.04%
E-ADUANAS S.A.C.	620,303.72	0.03%
AGENCIA DE ADUANA TRANSCONTINENTAL S.A.	150,305.56	0.01%
INTERAMERICAN SERVICE CO. S.A.	1,926.00	0.00%
Total general	1,963,947,513.68	100.00%

Fuente: Sunat

Anexo N°20: Exportaciones Valor FOB Puerto De Paita. 2007-2012



Anexo N°21: Servicios que brinda TPE – AÑO 2017

Detalle
Concepto / Servicio:
M2RACC CARGO DE ACCESO POR SERVICIO DE REMOLCAJE
M2RACC CARGO DE ACCESO POR SERVICIO DE REMOLCAJE
FPTINM FULL PTI
INDIVE INGRESOS DIVERSOS
M2VCNT LAVADO DE CONTENEDORES
M2ESPE MANEJO DE CARGA ESPECIAL
PALADR PERSONAL A LA ORDEN
M2STNO SERVICIO DE CONTROL LIMPIEZA Y DESCONTAMINACION POR DERRAME DE HIDROCARBUR
M2RVMO SERVICIO DE MONITOREO

Tipo de Concepto / Servicio	Concepto / Servicio
TC00001 SERVICIO ESPECIAL - CONTENEDORES	M2AFCD AFORO CON CUADRILLA
	M2AFCD AFORO CON CUADRILLA M24FMO AFORO CON USO DE MONTACARGAS-FORK LIFT 10TN. M2USRU ALMACENAJE CTR EXPORTACION - DEL DIA 03 AL 10 M2CT11 ALMACENAJE CTR EXPORTACION - DEL DIA 11 AL DIA 15 M2CT16 ALMACENAJE CTR EXPORTACION - DEL DIA 16 EN ADELANTE M2NT11 ALMACENAJE CTR IMPORTACION - DEL DIA 11 AL DIA 15 M2NT16 ALMACENAJE CTR IMPORTACION - DEL DIA 16 EN ADELANTE M2TR16 ALMACENAJE CTR TRANSBORDO - DEL DIA 16 EN ADELANTE.

Tipo de Concepto / Servicio	Concepto / Servicio
TC00018 RECARGOS	M2NCEL CANCELACION DE EMBARQUE
	M2NCEL CANCELACION DE EMBARQUE M2DCAR POR CAMBIO DE CONDICION DE LA CARGA M2MBNA POR CAMBIO DE SITIO O BANDA DE ATRAQUE DE LA NAVE M2ADNO POR COMPENSACION DE CUADRILLA NO UTILIZADA M2ARLI POR NO LIBERAR EL AMARRADERO M2RCFR RECARGO POR ARRIBO TARDIO DE LA CARGA / CARGA GENERAL O FRACCIONADA M2RCRO RECARGO POR ARRIBO TARDIO DE LA CARGA / CARGA RODANTE M2CCON RECARGO POR ARRIBO TARDIO DE LA CARGA / CONTENEDORES

Fuente: TPE

Anexo N°22: Exportaciones FOB por sectores económicos: 2015 - 2017

Cuadro N° 46
EXPORTACIONES FOB
FOB EXPORTS ACCORDING

	2015												Total
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Mag.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	
Total (I+II+III)	-10.0	-20.0	-17.1	-22.9	-14.1	-0.3	-15.1	-16.5	-20.2	-9.3	-7.8	-5.4	-13.2
I. Productos Tradicionales	-14.5	-26.4	-20.5	-26.1	-17.0	2.4	-17.8	-17.5	-24.6	-10.2	-8.4	-6.5	-15.7
Minero	0.4	-12.2	-7.1	-16.7	-13.2	14.2	-10.3	-13.1	-21.7	-9.7	0.3	1.0	-7.7
Cobre	-4.3	-30.0	-1.4	-29.1	-22.9	25.5	-3.7	-11.0	-29.8	5.8	4.5	14.6	-7.9
Hierro	-41.0	-59.6	-55.0	-43.1	-69.0	-34.4	-44.0	91.4	-84.4	-41.5	-33.6	-23.2	-45.9
Plata refinada	-62.4	-81.0	-78.1	-60.7	-72.4	-47.2	-40.9	-0.2	-50.4	-21.1	1.3	-43.2	-58.4
Plomo 1/	18.4	254.4	-6.8	-9.2	40.0	2.0	-54.2	-3.9	0.7	-48.3	55.2	21.3	1.3
Zinc	10.4	4.6	6.7	-16.4	18.3	27.0	63.1	-9.2	3.1	-33.8	-4.3	-26.3	0.2
Oro	13.0	17.4	-0.2	18.5	2.8	7.7	-2.6	-18.3	-7.3	0.0	-7.1	-9.7	0.4
Estaño	-30.9	-25.7	-47.8	-41.2	-62.8	-19.0	-51.7	-37.3	-48.4	-46.2	3.6	-2.8	-36.7
Resto 2/	18.8	-24.2	10.3	-40.6	-33.6	116.4	-55.7	-53.1	-66.9	-58.7	-69.2	-54.6	-38.0
Pesquero	-60.2	-83.9	-83.7	-63.3	100.8	44.7	-7.4	14.1	78.7	177.2	-11.4	-48.8	-16.3
Harina de pescado	-69.2	-84.9	-83.0	-70.2	147.6	66.2	-18.4	19.8	68.7	214.5	5.0	-59.7	-14.0
Aceite de pescado	-26.6	-79.0	-85.0	-35.4	-51.3	-20.6	82.0	1.8	107.1	35.9	-53.2	-0.3	-24.0
Petróleo y derivados	-41.8	-48.3	-38.8	-52.8	-59.1	-48.4	-55.6	-48.4	-64.2	-43.7	-44.1	-44.6	-49.5
Crudo	-55.4	-60.6	-100.0	-100.0	-40.8	-73.2	-100.0	-60.5	-100.0	0.0	-67.5	-49.5	-75.8
Derivados	-38.0	-45.3	-30.8	-46.9	-59.2	-47.5	-49.1	-50.8	-57.1	-51.8	-37.0	-46.7	-47.2
Gas Natural	-45.4	-52.1	-36.4	-25.2	-70.7	6.9	-54.3	-20.9	-61.9	-30.1	-55.5	-38.3	-42.9
Agrícolas	-30.5	-46.6	-62.9	9.5	18.5	-27.2	-0.1	-32.2	-13.0	-17.9	-18.7	12.4	-16.9
Algodón	-99.4	65.2	115.5	41.3	21.6	-86.7	135.3	-78.8	-41.9	0.2	-3.2	-1.0	-13.1
Azúcar	-20.8	-100.0	-99.8	165.0	-98.7	-93.0	0.0	-99.2	-99.6	0.9	-86.6	-25.0	-53.9
Café	-42.0	-54.0	-50.1	-14.1	24.5	-20.0	-17.4	-32.2	-12.0	-20.4	-17.1	6.0	-18.7
Resto 3/	45.2	-12.9	-59.3	5.1	17.2	-49.7	383.2	23.7	63.1	57.0	15.6	72.5	20.1

Fuente: Sunat

Cuadro N° 46
EXPORTACIONES FOB POR
FOB EXPORTS ACCORDING

	2016												
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Mag.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Total (I-II-III)	-12.1	-7.6	4.9	16.8	7.2	-16.1	18.0	7.7	21.5	17.0	17.2	28.9	8.6
I. Productos Tradicionales	-16.2	-4.5	14.1	21.8	12.2	-18.2	26.8	9.0	28.2	23.4	25.2	37.9	13.1
Minero	-11.9	-6.3	13.7	26.9	17.9	-6.7	36.0	11.6	34.8	25.4	30.4	29.4	16.8
Cobre	8.9	0.6	21.0	58.7	47.3	-22.8	52.3	3.5	29.9	46.1	24.3	37.1	24.4
Hierro	-43.5	-44.9	3.8	-9.0	104.5	-58.9	21.6	-16.2	131.1	-2.7	70.0	40.0	-1.8
Plata refinada	-49.7	18.4	-30.3	-28.7	-25.1	-4.3	-5.8	-46.8	92.7	-26.8	-11.4	7.1	-12.6
Plomo 1#	-63.3	21.8	2.8	-1.5	-22.4	1.6	76.5	-5.3	68.3	2.6	44.7	-5.4	7.5
Zinc	-27.4	-29.6	-6.6	-19.7	-15.1	-28.6	-38.2	21.3	7.4	45.0	31.6	5.1	-2.7
Oro	-9.4	-10.4	20.1	13.3	4.5	28.9	29.6	33.8	33.7	4.6	33.1	22.6	16.5
Estaño	-38.6	-39.3	-9.0	-12.5	68.5	-21.7	33.8	11.4	14.4	46.4	11.0	10.9	0.8
Resto 2#	-42.6	-43.7	-51.3	41.3	-54.0	31.0	49.6	13.7	287.4	107.6	139.6	59.6	16.7
Pesquero	-63.7	288.8	515.1	380.0	-52.4	-78.9	-17.8	-8.0	-14.7	-65.5	-92.8	122.1	-12.4
Harina de pescado	-70.5	332.5	606.0	446.7	-63.7	-84.1	-1.8	7.9	-3.6	-80.2	-90.9	201.6	-13.1
Aceite de pescado	-53.1	140.9	313.4	256.4	134.0	-45.7	-76.1	-48.8	-40.4	63.6	-36.5	-21.3	-10.1
Petróleo y derivados	-34.3	-53.4	-47.4	-54.4	33.0	-36.5	12.4	-15.5	30.1	35.6	36.6	123.1	-3.9
Crudo	-100.0	-38.3	-100.0	-100.0	-63.8	-100.0	-100.0	-100.0	0.0	-100.0	-100.0	-100.0	-80.0
Derivados	-16.4	-56.2	-44.6	-55.3	37.7	-32.3	4.1	-19.2	17.4	53.5	28.0	136.9	-3.9
Gas Natural	-61.2	-48.9	-56.5	-50.7	126.2	-17.6	52.3	36.7	79.9	35.0	102.0	149.0	16.5
Agrícolas	99.3	88.7	96.6	-2.1	-28.3	-13.8	-8.4	53.1	8.6	42.5	41.3	15.5	24.8
Algodón	27,284.6	-60.9	-100.0	-95.4	-66.4	121.9	-100.0	92.2	91.7	-75.2	2.0	-44.5	-53.0
Azúcar	87.4	0.0	33,582.6	-82.9	18,775.2	2,048.3	10,446.3	-38.8	61.0	147.0	-38.3	-99.7	65.4
Café	133.7	93.9	137.8	9.0	-43.2	-13.7	4.9	50.6	10.1	16.1	45.0	53.5	27.5
Resto 3#	2.6	38.1	-25.8	58.2	-4.6	-29.0	-68.0	85.3	-28.3	536.0	-29.8	-78.3	1.2

EXPORTACIONES FOB POR
FOB EXPORTS ACCORDING

	2017			
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.
Total (I-II-III)	34.5	47.3	16.4	9.3
I. Productos Tradicionales	50.1	68.9	19.2	12.5
Minero	33.3	62.1	17.7	5.9
Cobre	13.0	54.7	41.0	6.3
Hierro	75.1	72.1	102.6	62.0
Plata refinada	12.1	-25.6	18.4	-19.3
Plomo 1#	100.5	-2.5	-45.1	21.3
Zinc	33.6	119.1	64.0	32.1
Oro	7.4	30.0	-10.7	-7.3
Estaño	22.5	40.7	20.9	32.2
Resto 2#	26.1	120.4	94.7	3.1
Pesquero	436.4	65.0	-7.2	-15.3
Harina de pescado	776.6	72.5	-0.8	-30.7
Aceite de pescado	41.4	9.6	-31.7	26.2
Petróleo y derivados	16.2	181.1	85.8	169.7
Crudo	-100.0	-100.0	-	-
Derivados	33.4	188.2	81.5	184.1
Gas Natural	251.3	277.9	104.0	114.0
Agrícolas	38.2	26.0	-39.1	-32.3
Algodón	-35.9	64.9	15,381,302.0	1,009.3
Azúcar	26.0	-63.9	-99.7	-97.0
Café	19.0	-10.6	-23.9	-32.5
Resto 3#	-15.3	162.6	-28.3	-30.4

Fuente: Sunat

Anexo N°23: Servicios y tarifas – Año 2013

SERVICIO ESTANDAR			
Servicio	Descripción	Contenedor	Tarifa US\$+IGV
Handling Empty (Manipulo vacío)	* Desenganche del contenedor de los medios empleados para descarga (hook off).	Contenedor de 20' vacío	\$ 75.59
	* Servicio de tracción entre el costado de la nave y el área de almacenaje y carguío al medio de transporte designado por el consignatario.	Contenedor de 40' vacío	\$ 119.87
Gate Out (Despacho)	Comprende la entrega de los contenedores a los recibidores de la carga sean estos los consignatarios, agentes de aduanas o terminales extraportuarios en representación de los consignatarios, revisión de las condiciones de entrega, pesaje.	Contenedor de 20' vacío	\$ 30.30
		Contenedor de 40' vacío	\$ 38.95
Gate In (Recepción)	Comprende el ingreso de los contenedores al recinto portuario, pesaje y revisión de las condiciones externas de ingreso.	Contenedor de 20' vacío	\$ 41.11
		Contenedor de 40' vacío	\$ 45.45
Handling Full (Manipulo lleno)	* Servicio de apilamiento en el área de almacenaje de contenedor lleno y de tracción entre el área de almacenaje y el costado de la nave.	Contenedor de 20' vacío	\$ 64.79
	* Enganche del contenedor al costado de la nave, a los medios empleados para embarque (hook on).	Contenedor de 40' vacío	\$ 113.38

Fuente: TPE
Elaboración: propia

SERVICIO ESPECIALES			
Servicio	Descripción	Aplicación	Tarifa US\$+IGV
Suministro de energía	Precio unitario por Contenedor y por hora o fracción de hora que TPE puede cobrar a los usuarios por el servicio de suministro de energía eléctrica a Cntdrs reefer.	Cont./Hr	\$ 2.00
Movilización extra	Servicio de movilización adicional dentro del terminal a solicitud del cliente o alguna autoridad competente. El servicio comprende maquinaria y personal.	Contenedor	\$ 45.00
Aforo con cuadrilla	El servicio de personal de cuadrilla para la ejecución del aforo físico indicado por las autoridades competentes.	TEU	\$ 40.00
Aforo con uso de Montacargas	El servicio de montacargas para la ejecución del aforo físico indicado por las autoridades competentes.	TEU	\$ 45.00
Asignación y seteo de cntdr Reefer	Acción de seleccionar equipos refrigerados vacíos de acuerdo booking otorgado por naviera en cuanto tipo de contenedor, clase, etc., para ser entregados al cliente. Incluye la configuración de parámetros como temperatura, humedad, ventilación y otros registrados por el cliente en carta de temperatura.	Contenedor	\$ 30.00
Recargo por arribo tardío de la carga (Late arrival)	Este servicio se brinda cuando por haber cerrado el ingreso de cargas programadas para una nave y por ende definido la operación en función de las cargas existentes en los patios del terminal; los clientes solicitan extensión de plazo para el ingreso de más cargas, que alteran la programación inicial.	Contenedor	\$ 100.00

Fuente: TPE
Elaboración: propia

Anexo N°24: Matriz de consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cómo podemos evaluar los Servicios Aduaneros prestados por la empresa (TPE) – concesionaria del puerto de Paita, departamento de Piura, periodo 2017?	Evaluar los Servicios Aduaneros prestados en el año 2017, por la empresa (TPE), en el Puerto de Paita, departamento de Piura.	SERVICIOS ADUANEROS	Administración Aduanera	Operaciones Aduaneras	ENCUESTA
				Eficiencia	ENCUESTA
			Calidad del Servicio	Logística Aduanera	ENCUESTA
				Ineficiencia	ENCUESTA
			Control Aduanero	Regímenes Aduaneros	ENCUESTA
				Procedimientos Aduaneros	
Preguntas Específicas	Objetivos Específicos				
¿Cómo evaluamos la administración aduanera en cuanto a los servicios aduaneros sea brindado de forma eficiente, de parte de la empresa Terminales Portuarios Euroandinos, concesionaria del puerto de Paita, Piura?	Medir la administración aduanera en cuanto a los servicios aduaneros sea brindado de forma eficiente, de parte la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos, a través de las operaciones realizadas desde el puerto de Paita, Piura.		Facilitación del Comercio	Exportación	
¿Cuál es la calidad del servicio, en cuanto a los servicios aduaneros prestados por la empresa Terminales Portuarios Euroandinos, concesionaria del puerto de Paita, Piura?	Identificar la calidad del servicio en cuanto a los servicios aduaneros, que brinda la empresa de Terminales Portuarios Euroandinos - concesionaria del Puerto de Paita, Piura.			Importación	
¿Cómo se efectúa el control de procedimientos aduaneros en los servicios aduaneros, brindados por la empresa Terminales Portuarios Euroandinos, concesionaria del puerto de Paita, Piura?	Describir el control aduanero en cuanto al debido manejo de los servicios aduaneros brindados de parte de la empresa, Terminales Portuarios Euroandinos - concesionaria del Puerto de Paita, Piura.				
¿Cómo se brinda la facilitación del comercio acerca de los servicios	Identificar la existencia de facilitación del comercio y/o				

aduaneros que ofrece la empresa Terminales Portuarios Euroandinos concesionaria del Puerto de Paita, Piura?	oportunidades de mejora, que ofrece la empresa Terminales Portuarios Euroandinos - concesionaria del Puerto de Paita, Piura.	
---	--	--

Anexo N°25: Matriz de instrumentos

Problema	Objetivo	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO	
						N° de ítems	Ítems
¿Cómo podemos evaluar los Servicios Aduaneros prestados por la empresa de Terminales Portuarios Euroandinos – concesionaria del puerto de Paita, departamento de Piura, periodo 2017?	Evaluar los Servicios Aduaneros prestados en el año 2017, por la empresa de Terminales Portuarios Euroandinos, en el Puerto de Paita, departamento de Piura.	SERVICIOS ADUANEROS	X1.1	Operaciones Aduaneras	Encuesta	2	Los servicios aduaneros respecto a las operaciones aduaneras que usted solicita, son llevados a cabo con rapidez.
						2	Al adquirir un servicio aduanero requiere de operadores comerciales que cumplan debidamente las obligaciones pactadas por la legislación aduanera.
						2	Los servicios aduaneros – en general los considera eficientes

			X1.2	Eficiencia		2	Usted considera que los servicios aduaneros que le ofrece Terminales Portuarios Euroandinos le ayudan a lograr sus objetivos empresariales.
			X2.1	Logística Aduanera	Encuesta	2	De acuerdo a los servicios que requiere (exportar, importar, otro) la empresa TPE cumple con normas de calidad y viceversa.
			X2.2		Encuesta	2	Se le brinda proceso adecuado en los servicios en áreas como, control y manejo de mercancías, almacenamiento y despacho aduanero, programación y operación de vehículos, otros.
							El servicio brindado por Terminales Portuarios Euroandinos satisface sus necesidades y/o cumple las expectativas

						2	Los precios que se pagan por los servicios aduaneros son competitivos o accesibles para usted
			X3.2	Ineficiencia			Las leyes, reglamentos y/o regímenes de aduanas son adecuados y aplicados, en todos los movimientos internacionales o servicios que requiere.
			Y4.1	Regulaciones Aduaneras			La verificación de control en cuanto a las regulaciones aduaneras al momento de tramitar o utilizar un servicio aduanero se brinda de una forma óptima y clara. Los documentos –en general- son fáciles, rápidos de llenar y cumplir, sin burocracia

			Y2.3	Procedimientos Aduaneros			Se respetan los tiempos y documentaciones propuestos para cada servicio aduanero brindado por la empresa (TPE).
			Y2.5	Exportaciones			Los servicios aduaneros con el tiempo se han simplificado de tal manera que se han reducido los costos, los tiempos de espera, sin tiempos muertos.
							La empresa TPE le brinda algún tipo de beneficio/facilitación, por introducirse a la exportación.
			Y3.2	Importaciones			Parte de los servicios portuarios es el otorgamiento de alguna facilidad de comercio u oportunidades de mejora al momento de exportar o importar.
							La operación al control aduanero u otro a fin, referida a la importación en el proceso de operaciones aduaneras, se ha realizado de forma rigurosa.

Anexo N°26: Cuestionario

I. Datos Informativos

1.1 Institución: Universidad César Vallejo

1.2 Carrera Profesional: Negocios Internacionales

1.3 Investigador: Díaz Paz Merly

1.4 Fecha de Observación:

II. Objetivo

“EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS ADUANEROS, DE LA EMPRESA CONCESIONARIA TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS (TPE), DEPARTAMENTO DE PIURA, 2017”

Categorías:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Empresa: _____

ADMINISTRACION ADUANERA: Operaciones aduaneras - Eficiencia

1. Los servicios aduaneros – en general los considera eficientes.
2. Usted considera que los servicios aduaneros que le ofrece Terminales Portuarios Euroandinos le ayudan a lograr sus objetivos empresariales.

3. Los servicios aduaneros respecto a las operaciones aduaneras que usted solicita, son llevados a cabo con ágiles.
4. Al adquirir un servicio aduanero requiere de operadores comerciales que cumplan debidamente las obligaciones pactadas por la legislación aduanera.

CALIDAD DEL SERVICIO: Logística aduanera – Ineficiencia

1. El servicio brindado por Terminales Portuarios Euroandinos satisface sus necesidades y/o cumple las expectativas.
2. De acuerdo a los servicios que requiere (exportar, importar, otro) la empresa TPE cumple con normas de calidad y viceversa.
3. Se le brinda proceso adecuado en los servicios en áreas como, control y manejo de mercancías, almacenamiento y despacho aduanero, programación y operación de vehículos, otros.
4. Los precios que se pagan por los servicios aduaneros son competitivos o accesibles para usted.

CONTROL DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS:

1. Los documentos - en general- son fáciles, rápidos de llenar y cumplir, sin burocracia.
2. Las leyes, reglamentos y/o regímenes de aduanas son adecuadas y aplicadas, en todos los movimientos internacionales o servicios que requiere.

3. La verificación de control en cuanto a las regulaciones aduaneras al momento de tramitar o utilizar un servicio aduanero se brinda de una forma óptima y clara.
4. Se respetan los tiempos y documentaciones propuestos para cada servicio aduanero brindado por la empresa (TPE)

FACILITACIÓN DEL COMERCIO: exportaciones - importaciones

1. Los servicios aduaneros con el tiempo se han simplificado de tal manera que se han reducido los costos, los tiempos de espera, sin tiempos muertos.
2. La empresa TPE le brinda algún tipo de beneficio/facilitación, por introducirse a la exportación.
3. Parte de los servicios portuarios es el otorgamiento de alguna facilidad de comercio u oportunidades de mejora al momento de exportar o importar.
4. La operación al control aduanero u otro afín, referida a la importación en el proceso de operaciones aduaneras, se ha realizado de forma rigurosa.

Anexo N°27: Encuesta

Fecha: _____, Piura - Perú

Empresa: _____

Instrucciones:

- 1) Exprese su percepción sobre los servicios aduaneros que brinda la empresa concesionaria del Puerto de Paita Terminales Portuarios Euroandinos (TPE) correspondiente al año 2017.
- 2) Marque con una "X" la alternativa que mejor representa su opinión.
- 3) La escala de puntuación es del 1 al 5, tal como se indican a resaltar:
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo

PROPOSICIÓN	1	2	3	4	5
5. Considera Ud. que los servicios aduaneros – en general son eficientes.					
2. Usted considera que los servicios aduaneros que le ofrece Terminales Portuarios Euroandinos le ayudan a lograr sus objetivos empresariales.					
3. Los servicios aduaneros respecto a las operaciones aduaneras que usted solicita, son llevados a cabo con rapidez.					
4. Al adquirir un servicio aduanero requiere de operadores comerciales que cumplan debidamente las obligaciones pactadas por la legislación aduanera.					
5. El servicio brindado por Terminales Portuarios Euroandinos satisface sus necesidades y/o cumple las expectativas.					
6. De acuerdo a los servicios que requiere (exportar, importar, otro) la empresa TPE cumple con normas de calidad y viceversa.					
7. Se le brinda proceso adecuado en los servicios en áreas como, control y manejo de mercancías, almacenamiento y despacho aduanero, programación y operación de vehículos, otros.					
8. Los precios que se pagan por los servicios aduaneros son competitivos o accesibles para usted.					
9. Los documentos –en general- son fáciles, rápidos de llenar y cumplir, sin burocracia.					
10. Las leyes, reglamentos y/o regímenes de aduanas son adecuados y aplicados, en todos los movimientos internacionales o servicios que requiere.					
11. La verificación de control en cuanto a las regulaciones aduaneras al momento de tramitar o utilizar un servicio aduanero se brinda de una forma óptima y clara.					
12. Se respetan los tiempos y documentaciones propuestos para cada servicio aduanero brindado por la empresa (TPE).					
13. Los servicios aduaneros con el tiempo se han					

<p>simplificado de tal manera que se han reducido los costos, los tiempos de espera, sin tiempos muertos.</p>					
<p>14. La empresa TPE le brinda algún tipo de beneficio/facilitación, por introducirse a la exportación.</p>					
<p>15. Parte de los servicios portuarios es el otorgamiento de alguna facilidad de comercio u oportunidades de mejora al momento de exportar o importar.</p>					
<p>16. La operación al control aduanero u otro a fin, referida a la importación en el proceso de operaciones aduaneras, se ha realizado de forma rigurosa.</p>					

De forma opcional, brinde alguna percepción, sugerencia y/o recomendación, sea a la empresa (TPE), al Puerto de Paita, o la Administración Aduanera:

Anexo N°28: Entrevistas

Se aplica un segundo instrumento para analizar de una mejor manera la presente investigación, usando el instrumento de entrevista en este caso se logró empapar de importante información de dos diferentes Empresas

Operadoras Logísticas o Agentes Aduaneros el primero de la empresa SAN REMO OPERADOR LOGÍSTICO S.A.C. el Señor Chuna Víctor agente aduanero y la empresa de soluciones logísticas RANSA AGENCIAS S.A. el Señor Agurto Sernaqué Carlos, representante legal de dicha empresa

Entrevista 1: Ransa Comercial S.A

- 1) ¿A su criterio, cuál de los servicios brindados es el más ineficiente o debería ser mejorado de parte de la empresa (TPE), méncionelo(s)?

Tenemos muchos problemas con la exportación se demora demasiado TPE en pasar las cotizaciones o liquidación del consumo de energía de refrigerado de los contenedores, es lo que más me molesta siempre lo reitero, pero no lo cumplen.

No responden a tiempo ante el pedido de cotizaciones, o lo devuelven para rehacerlo.

Para el caso de las exportaciones TPE no permite fumigar en sus instalaciones, siendo el último punto antes de salir las mercancías debería dar todas las facilidades para esta operación.

- 2) ¿Cree que el cobro pautado en cuanto a exportación, importación, otro servicio aduanero cree que es excesivo de parte de la empresa, por qué?

El cobro cada vez es más excesivo debido a que tienen el monopolio, ya que es la última opción es lo que yo pienso, no habido mejoras han aumentado los costos de exportación.

- 3) ¿Cree usted que se respetan los tiempos y documentaciones propuestos para cada servicio aduanero brindado por la empresa (TPE), explique?

No, no se respetan los tiempos propuestos, pienso que deberían ser más ágiles.

- 4) ¿Realizando cálculo, desde que empezó a hacer uso de los servicios aduaneros hasta el día de hoy, simplificaron los procedimientos comerciales y/o redujeron los costos de exportación e importación?

No los costos han aumentado, a lo que significaba antes.

Podrían mejorar sus servicios o hacer un foro para aquellos contenedores de frío, poder realizar fumigación.

Entrevista 2: SAN REMO OPERADOR LOGÍSTICO S.A.C.

- 1) ¿A su criterio, cuál de los servicios brindados es el más ineficiente o debería ser mejorado de parte de la empresa (TPE), menciónelo(s)?

El servicio que brinda TPE no es del todo eficiente ya que existe mucha demora al momento de revisar la DUA y desembarque de las mercancías. Se embarcan los contenedores con ciertos retrasos, siempre hay desacuerdos.

- 2) ¿Cree que el cobro pautado en cuanto a exportación, importación, otro servicio aduanero cree que es excesivo de parte de la empresa, por qué?

Cuando inicio TPE el cobro era menor ahora es \$280 el embarque cada vez sube \$20 más, a diferencia de cuando estaba la empresa Enapu como concesionaria el embarque estaba \$175, tal vez para las empresas es un costo accesible pero no para todas.

- 3) ¿Cree usted que se respetan los tiempos y documentaciones propuestos para cada servicio aduanero brindado por la empresa (TPE), explique?

No se respetan ya que por Ley de Aduanas son 2 horas para que se realice el desembarque, pero esto no es cumplido por los trabajadores debido a que también no realizan como debe ser el referendo, sedemoran mucho, deberían capacitarlos más.

- 4) ¿Realizando cálculo, desde que empezó a hacer uso de los servicios aduaneros hasta el día de hoy, simplificaron los procedimientos comerciales y/o redujeron los costos de exportación e importación?

No, los costos van en aumento

Yo, Dra. Maribel Díaz Espinoza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Académico Profesional Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada “Evaluación de los servicios aduaneros en el Puerto de Paita de la Empresa Concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos – Piura, 2017”, de la estudiante **Díaz Paz, Merly Judith** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Piura, 06 de abril de 2022



.....
Firma

Dra. Maribel Díaz Espinoza

DNI: 03683602

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC /Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	------------------