



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Perdida De Mercadería Por Sobrecostos En Los Servicios De Los
Depositos Temporales A Causa Del Covid-19 En El Perú, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTORES:

Carmona Todco, Jimmy Harold (orcid.org/0000-0002-6228-3638)

Ruiz Torres, Mayra Yanet (orcid.org/0000-0001-9604-7185)

ASESORA:

Mg. Tocunaga Ore, Gina Victoria (orcid.org/0000-0002-6254-0622)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del estado y su regulación entre actores interestatales y en la relación público privado, gestión pública, política tributaria y legislación tributaria

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

A DIOS, por darnos la fortaleza y la paciencia para culminar nuestra tesis de investigación. A nuestros padres, por su motivación constante para poder lograr nuestros objetivos. A nuestra docente que nos está acompañando a lo largo del presente semestre académico y que además, nos está forjando para ser excelentes abogados y que, al culminar nuestros estudios, estemos aptos y preparados para ser profesionales exitosos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por gozar de buena salud y así lograr la meta establecida, a nuestra casa de estudios, la Universidad César Vallejo, por habernos acogido, a nuestros catedráticos que con dedicación y liderazgo nos brindaron conocimientos para ser grandes y mejores profesionales, especialmente a nuestra docente la Mg. Gina Victoria Tocunaga Ore, por su disponibilidad de tiempo, exigencia, conocimientos y apoyo inmediato para ayudarnos a culminar con éxito nuestra tesis de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3 Escenario de estudio	14
3.4 Participantes	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6 Procedimientos	16
3.7 Rigor científico.....	17
3.8 Método de análisis de datos	17
3.9 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
VII. REFERENCIAS	31

ANEXOS

Matriz de categorización

Instrumento – Guía de entrevista

Validación de instrumentos de Recolección de Datos

Análisis Documentario

Resultados de Entrevistas

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías y subcategorías	14
Tabla 2. Relación de participantes expertos en temas de Exportación.....	15
Tabla 3. Relación de expertos que validaron la guía de entrevista.....	17

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
SICA	Sistema de Integración Centroamericana
UNCTAD	Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo
UCI	Unidad de Cuidados Intensivos
LAR	Late Arrival
APA	American Psychological Association
Art.	Artículo
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
LGA	Ley General de Aduanas
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
VUCE	Ventanilla Única de Comercio Exterior

RESUMEN

El inicio de la pandemia por el COVID – 19, nos trajo un declive muy notorio, evidenciando nuestras falencias en la cadena logística de comercio exterior, teniendo en cuenta que es una actividad que juega un rol importante para las empresas ya que permite exportar bienes y brindar un servicio competitivo logrando con ello la internacionalización. Todo lo contrario, se vio en el año 2020, en donde a la falta de una rápida reacción se produjo en las operaciones, un mayor costo y riesgo en poder canalizar el flujo del embarque de las mercaderías.

Por lo cual, parte de nuestra investigación, es explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los depósitos temporales, considerando que hubo un desfase en la reducción de personal, protocolo de seguridad, confinamiento y control de riesgo.

Tal es así que nuestro trabajo de investigación utiliza una metodología de enfoque cualitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo; lo cual, tiene como propuesta realizar una serie de interrogantes a personas relacionadas al comercio exterior y determinar el punto crítico en la cadena logística, generando estrategias que sumen al procedimiento digital lo cual mostraría un lado positivo en este escenario.

Palabras clave: COVID- 19, depósitos temporales, sobrecostos, sistematización y mercadería

ABSTRACT

The beginning of the pandemic by COVID – 19 showed us a very noticeable decline, evidencing our shortcomings in the logistics chain of foreign trade, considering that it is an activity that plays an important role for companies because it allows to export goods and provide a competitive service achieving with internationalization. On the other hand, it was different in the year 2020 where the lack of a rapid reaction occurred in the operations a greater cost and risk in being able to channel the flow of the shipment of the goods.

Therefore, part of our research is to explain the loss of goods due to cost overruns generated in temporary warehouses considering that there was a gap in the reduction of employees, security protocol, lockdown and risk control.

That is why our research work uses a methodology of qualitative approach, of applied type with not experimental design, of descriptive level, what is proposed to make a series of questions to people related to foreign trade and to determine the critical point in the logistics chain by generating strategies that add to the digital procedure which would show a positive side of this scenario.

Keywords: COVID- 19, temporary deposits, cost overruns, systematization and merchandise.

I. INTRODUCCIÓN

El inicio de la pandemia del COVID 19, trajo consigo, aunque no en un buen aspecto, evidencia sobre las falencias en nuestras cadenas logísticas operativas de nuestro comercio exterior, ya que el comercio peruano no tuvo la manera de como relacionar los nuevos instrumentos tecnológicos, flujo que al no ser usado desencadenaba una mala comunicación transversal a distintas áreas del funcionamiento de la cadena de operaciones, tal es así, que la magnitud del problema parte desde no reaccionar de forma inmediata ante una crisis potencial que rompía toda cadena logística que teníamos en nuestros almacenes y depósitos temporales, ocasionando lentitud en los procesos y sobrecostos que van de la mano con el almacenaje, sobrestadía de los contenedores en puerto, este último generando costos que pudieron ser evitables, ante las operaciones de exportación.

Respecto al **nivel internacional**, países exportadores se vieron afectados por el incremento de contagios, según Dian (2020); países como Colombia adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de servicios, con respecto a la mercancía luego de haberse considerado en abandono legal, es decir, vencido el plazo de almacenamiento y que ésta no haya sido reembarcada o sometida al régimen aduanero podían solicitar una prórroga de un mes, pero ese plazo se extendió de manera automática mientras se mantenía la emergencia sanitaria.

En el nivel nacional, los depósitos temporales manifestaban perjuicios debido a la saturación de espacios por los contenedores almacenados que no fueron embarcados, tal es el caso de las cargas refrigeradas que al ser considerada como carga perecible terminaban siendo expuesta en grandes costos por el mantenimiento y tratamiento del producto. (Generando complejidad operativa y costos incurridos por energía, uso de área operativa, tanto al depósito y al cliente). Para ello Báscones (2021); nos menciona que con las medidas adoptadas por el gobierno se priorizó el levantamiento del embarque, aplicando también una gestión de riesgo y desarrollo, manteniendo coordinación entre Aduana y las agencias competentes que engloban la cadena de mando.

Mientras en el **contexto local**, muchos de las operaciones en los depósitos temporales tuvieron que verse condicionados al margen de brindar compensación hacia el cliente, dando ciertas facilidades para los servicios solicitados, en torno operativo, reducción y exoneración de costos, facilidad de regularización documentaria, etc. Así mismo, Gonzales, Portocarrero, Ramírez (2022); indican que en varias oportunidades los clientes debido a no obtener el servicio que les fue ofrecido, cuestionaban la calificación sobre la atención y los clientes buscaban mejores opciones en otros depósitos. Generando innumerables pérdidas al almacén.

Por tal motivo, se plantea el **problema general** que responde a la necesidad de investigar:

¿Cómo se explica la pérdida de mercadería por sobre costos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020? De otro lado, se buscará estudiar el **problema específico 1**, ¿Cómo se informa a los clientes de los sobre costos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020?, y como **problema específico 2**, ¿Cómo prever el sobre costo de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020?

En base a nuestro objeto de estudio, planteamos una **justificación teórica**; debido a que buscamos generar una ventaja hacia los depósitos temporales, con respecto a evitar pérdidas en costos de mercadería y cumplir con las fechas pactadas hacia el exportador para su embarque, obteniendo un incremento de sus ingresos y cambiando el resultado negativo en el mercado internacional a causa del COVID 19.

La investigación tiene una **justificación práctica**; porque los resultados de la investigación brinda información que puede ser utilizada por el estado, por los almacenes extra portuarios, para los estudiantes universitarios sobre las consecuencias y cambios generados tras la crisis pandémica, para lograr optimizar la cadena logística internacional, generando disminución en los riesgos y daños de las mercancías, buscando el ahorro de costos y el incremento de funciones.

Al respecto nuestra **justificación metodológica**; en base a la información recolectada, demostramos la realidad reflejada hacia los esfuerzos que se generaron para salir a flote en las operaciones de comercio exterior, ya que no solo sirve para exponer las falencias generadas a nivel de depósitos, sino de contribuir en aplicar medidas de contingencias para prevenir sucesos ante una próxima crisis mundial, dejando como aporte; Guía de análisis documental, demostrando su validez y confiabilidad que podrán ser usados en trabajos de investigación como base de recolección de datos y enseñanza sobre los procesos.

Se tiene como **objetivo general**; Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020. Como **objetivo específico 1**, Describir el procedimiento cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020. Y como **objetivo específico 2**, Explicar si se debe prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020.

En base a nuestros objetivos hemos planteado como **supuesto general**, que; Se puede explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020. Como **supuesto específico 1**; Podemos describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020. Y como **supuesto específico 2**; Si podemos informar cómo evitar el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación:

La presente investigación toma como antecedentes a los siguientes trabajos de investigación:

De acuerdo a nuestra **primera categoría COVID 19**, en nuestro **ámbito internacional**, Fang, Long & Yang (2020); nos señalan que el confinamiento en China se generó a más de 11 millones de personas en Wuhan, que presenta uno de los hitos más grandes de la historia en el sector público. Cabe mencionar que dicha cuarentena persistió por 76 días, siendo extremadamente crítico y estricto, ya que se suspendieron todo tipo de viajes, vía aérea, marítima, por carretera, bloqueando todo acceso y solo siendo considerado para la movilización al personal médico y para fines de suministros. Adicional a ello, Puccio & Sapir (2020); mencionan que, debido a la propagación del virus, generó demandas en los pedidos de productos médicos, incluso generando escases en la misma población, lo que ocasionó generar restricciones en las exportaciones a distintas partes del exterior. En ese mismo hilo, Fuchs et al. (2020); explica que el factor del comercio también sufrió alteraciones en la compra y venta de mercaderías, ya que a lo largo de la pandemia existía mucha dependencia sobre artículos o productos importados de China. Varios países en este punto generaron una carrera por conseguir equipos médicos en el mencionado país, generando limitaciones de embarque de dichos recursos.

En la misma línea, Lapman (2020); indica que Argentina, a raíz de la pandemia, tuvo un desafío insuperable, pues el país ya venía atravesando una de las peores crisis financieras ya que mantenían un sistema deficiente, la inflación y la devaluación del dólar los dejó por los suelos, así mismo generó un freno total en el comercio logístico paralizando empresas, depósitos terrestres de mercaderías que se vieron afectadas a no ser enviadas a destino ante las falencias detectadas y las malas ejecuciones del país, teniendo la falta de notificaciones y alertas para distanciamiento por distintos medios de comunicación, generando deficiencias y desorientación entre la población y mayor riesgo al contagio.

Bajo esta premisa, un aporte que nos menciona el autor Ford (2020); es que las organizaciones internacionales comenzaron a dictar resoluciones y disposiciones de seguridad sanitaria en el transporte fluvial con tal medida que no se genere obstáculos para la continuación y comercialización de los bienes de consumo esencial. De igual manera, la poca concentración del personal en los buques representa un peligro que puede ser perjudicial para los bienes que son transportados, por lo que hay un régimen de criterios de inspección y validación antes de llegar a su destino final. Un aporte que nos mencionan los autores; Carreño, Dolle, Medina & Brandenburgo (2020); es que la Unión Europea adoptó una serie de medidas en base al Reglamento de Ejecución buscando garantizar el paso fluido de las mercancías como alimentos y suministros, considerado como bienes y servicios esenciales.

Adicional el autor; Freitas (2021); busca ver los riesgos y daños asociados a las compraventas internacionales de mercaderías ya que en algunos casos se tuvieron que ver suspendidas las labores en el cumplimiento de plazos hacia el cliente. Puesto que, debido a las restricciones de comercio a causa del COVID 19 se generaron medidas restrictivas para el cierre de fronteras y un control más riguroso para mitigar el fuerte impacto, por lo que en algunos casos hay una exoneración de las empresas exportadoras ante la falta de responsabilidad, siendo problemas ajenos y que no lograron cumplir con los objetivos pactados. Arellano, Yan & Mihalache (2020); orientan su análisis a la restricción de espacios, generando el incumplimiento de las labores emergentes.

Por ello tenemos en cuenta a Hidalgo, Rodríguez & Pérez (2022); que nos ofrecen una perspectiva global sobre cómo se gestionó la crisis sanitaria, así como la preparación frente al desastre y la exposición al riesgo de los trabajadores, en base a ello hacen una reflexión indicando que la toma de decisiones puede hacerse de manera diferente en un futuro, aprendiendo de nuestros errores como sociedad.

En base a un estudio realizado por Enríquez & Sáenz (2021); podemos conocer las lecciones y la gestión en la crisis que nos ha dejado la pandemia, ya que el Sistema de Integración Centroamericana (SICA) tomó en consideración las principales medidas y acciones que los gobiernos han implementado para

enfrentar la crisis, haciendo un análisis y orientándolo a ámbitos sociales, económicos y políticos.

Según lo que indica Álvarez, Quipuzco & Escudero (2022); utilizaron un análisis técnico, esto con el fin de implementar un soporte digital en los procesos logísticos que indican la trazabilidad de la carga con la intención de evitar el acercamiento presencial en las empresas, de tal manera que el trabajo remoto servía en parte como en una influencia positiva y satisfactoria hacia los clientes para el control y revisión de sus cargas. De igual manera debemos considerar que NU. CEPAL (2020); nos muestra que en Estados Unidos se está evidenciando una incertidumbre con respecto a las perspectivas de crecimiento económico, tras el impacto de la pandemia, pero resalta la inmediata respuesta señalando que dicho país aprobó un estímulo con el fin de contener esta crisis manteniendo el funcionamiento de los mercados financieros.

Ahora bien, teniendo como nuestra **segunda categoría Depósito Temporal**, Marinucci (2021); nos menciona que, en Argentina debido al impacto en la cadena logística internacional de las mercaderías, se generaron interrupciones en el proceso de transporte internacional, servicios portuarios, aeroportuarios, de almacenaje y de aduanas, procesos que fueron elevándose en costos del transporte, combustible y pocas unidades de traslado para culminar las operaciones. Viéndose fuertemente afectado los depósitos temporales debido a la permanencia de los costos para lograr embarcar las mercaderías. Resaltando que el sector de transporte fue el pilar más necesario en la contribución por controlar la fluidez del comercio. Otro punto que debemos rescatar de este suceso, es que así como se formaron interrupciones, también se logró demostrar una trazabilidad en la cadena de envío de los suministros ya que a fin de mitigar los sucesos presentados, en la Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD); instó en promover acciones de mejora diciendo: *“Los responsables de la formulación de políticas deben tomar una serie de medidas para garantizar la facilitación del comercio internacional y el transporte de mercancías”* (UNCTAD, 2020:1).

Así mismo Mejía (2022); nos señala que en Colombia durante la primera etapa de la pandemia comenzó a existir una escasez de personal evidenciándose

el retraso y aumento del deterioro o pérdida total de productos perecederos causando una crisis en la economía interna, tal como en los puertos hubo un aumento considerable de casos en los cuales la carga o la mercancía es abandonada, por lo general estos abandonos eran por desacuerdos comerciales, también por falta o error en la documentación, o por los cambios en las normativas de cada país, prohibiendo el ingreso de ciertas mercancías.

Bajo esta premisa, Lesmes & Astillejo (2022); concuerdan, que ante los problemas en Colombia plantean organizar una logística comercial con el objetivo de mantener un flujo constante en las operaciones de los depósitos temporales, así como evitar los retrasos que son traducidos en sobrecostos.

Tomando en cuenta el enfoque anterior, los autores Gao et al (2021); coinciden que el retraso de las operaciones se vio afectada por un tema de inestabilidad en la cadena logística generando restricciones en la movilización de los buques y cargas, esto debido a las medidas de prevención a causa del coronavirus.

Cabe mencionar que Lin & Zhang (2020); nos exponen la conmoción que ocasionó la pandemia para las economías mundiales ya que muchos expertos se encontraban preocupados por los suministros mundiales de alimentos puesto que consideraban que empezarían a escasear porque se estaban interrumpiendo las cadenas de suministro en las cuales están considerados los depósitos temporales, esto generaba una incertidumbre en la operación comercial, motivo por el cual nos comentan que su estudio puede proporcionar una guía para mitigar COVID-19 y aumentar los esfuerzos para navegar en esta pandemia global.

En la misma línea los autores Dehyouri, Zand & Arfaee (2022); indica que se generaron planes de prevención debido al brote del COVID-19 ya que en el país de Irán, los cuales afectaban al sector económico en la oferta y demanda y hasta cierto punto se estipuló el cierre total o parcial de los negocios comerciales, dicho plan es generar una infraestructura innovadora con el fin de moderar y optimizar el correcto flujo en las empresas pesqueras.

También debemos considerar a UN. CEPAL (2021); porque nos señala que el comercio internacional está sufriendo un cambio electrónico provocando que adopte una nueva forma de comercio a un menor costo y material

logístico, buscando una opción para avanzar a una digitalización y simplificación para llegar a una reducción de tiempos y costos en los procesos de exportación e importación.

Asimismo, UN. CEPAL (2020); nos presenta una iniciativa de las Naciones Unidas que busca valorar el alcance global, así como el intercambio de conocimientos, con la finalidad de capacitar a los gobiernos en desarrollo a que se adapten a las nuevas condiciones post pandemia con la ayuda de herramientas, mermando la gran amenaza sanitaria que representa un shock de oferta y demanda lo que influyen en el comercio internacional, considerando los bienes y servicios.

Tomando en cuenta al problema de los sobrecostos de los servicios en los depósitos temporales Carbajo & Mata (2020); nos comentan que en España se estuvieron analizando diferentes medidas tributarias que han sido aprobadas a raíz de la crisis que ocasionó la pandemia tomando en consideración los problemas generados hacia los clientes.

Ahora bien, de acuerdo a nuestra **primera categoría** en el **ámbito nacional** Gamero & Pérez (2020); comentan que los trabajadores en distintos sectores se vieron afectados por el riesgo y la desigualdad en sus actividades, ya que se estima una alta pérdida del empleo, así como la reducción de sus horas de trabajo, incluso con posibilidades de recorte en sus salarios, pero este punto fue duramente criticado en las empresas que buscaban priorizar el traslado de las mercaderías de sus clientes, pero ello generaba los posibles contagios y personal perjudicado en distintas áreas siendo uno de los puntos más afectados el sector operativo, como las cuadrillas, transportes, balanceros, vigilantes, coordinadores, etc.

Puestos que eran de utilidad en horas hombre para el proceso de embarque lo cual se vio reducido ante el inminente contagio, generando reducción de personal por encontrarse en UCI, demoras en la atención de ingreso y salida de contenedores, costos por custodia, costos por servicios logísticos, combustible, monitoreo, costos de transporte hacia puerto, costos de alquiler de máquinas, etc.

Ya para esto; De la Cruz, Sánchez, Infante (2021); nos mencionan de manera alentadora, que a raíz de la llegada del COVID 19 hubo la necesidad de acelerar la automatización de los procesos de la logística portuaria, ya que los

trabajadores tuvieron que adaptarse al trabajo remoto en ciertas áreas, lo que motivó el uso de la tecnología para continuar con sus actividades laborales, como consecuencia las empresas también han tenido que automatizarse para mayor comodidad de los empleados.

Se ha visto por bien y protección tanto de los empleados como de los clientes, la adaptación de nuevos estándares de cuidado protocolares. Básicamente con la necesidad de asegurar a la comunidad comercial que no se viera afectada y evitar la gestión de riesgos a partir de una evaluación desde el punto de vista del operador comercial.

Los autores Lavado & Yamada (2021); buscan mostrarnos algunas propuestas implementadas como iniciativa en base a un escenario de la nueva normalidad postpandemia porque evidencian diversos problemas estructurales de la economía peruana tomando en cuenta la elevada informalidad laboral, indicando que el futuro laboral no es alentador, pero ofrece una gran oportunidad para evaluar opciones políticas para el cambio de la legislación peruana.

Según Olivera & Loza (2021); nos menciona que el brote del coronavirus fue una catástrofe para los negocios produciendo una pérdida económica severa a nivel mundial causando una repercusión en nuestro país, dejándonos con un futuro incierto, aunque el gobierno haya optado medidas sanitarias que afectaron económicamente ya que se adoptó el confinamiento y la inamovilidad permanente.

En cambio, otro punto importante que nos muestra Zambrano, Flores & Gutiérrez, (2020); es la oportunidad que ayuda a la continuidad de las empresas enfocándonos en la logística del almacenamiento temporal, proponiendo una transformación digital implementando una solución ante futuras amenazas que impacten negativamente en la economía.

Ahora para nuestra **segunda categoría Deposito Temporal** Castro & Cornejo (2021); mencionan que debemos apuntar como punto vulnerable, los problemas de fluidez del traslado de contenedores, no solo en los depósitos temporales, sino que también existió una interrupción que originó la congestión de unidades en los principales puertos del callao, generando un desfase en la ineficiencia y sobrecostos hacía el depósito temporal, a sabiendas que los

terminales portuarios no cumplieron con lo ofrecido, provocando incidencias en el desempeño de las operaciones. (Generando cobros por citas canceladas, citas tardías, renovaciones de citas, costos por LAR, posibles falso embarque y costos por doble tracción). Teniendo en cuenta que dichos sobrecostos son en primer lugar derivados al DT, pagos que ellos mismos efectúan para su posterior aviso al cliente y hacer notificación de dichos cobros para la regularización sobre lo gastado.

Sin duda alguna, los clientes se vieron afectados por los excesivos costos adicionales que no tenían previsto por ineficiencia en las entidades portuarias, generando reclamos a los depósitos temporales en conjunto con el área legal.

En particular, un punto muy crítico también resultó siendo los recursos y los espacios en los depósitos. Tal como lo menciona Meza (2022); las limitaciones se desarrollan también por no obtener el espacio suficiente para embarque. Refiriéndonos a la capacidad de un almacén para carga movilizada, ya que se busca generar lineamientos de políticas públicas que permitan desarrollar la industria del servicio en la capacidad de almacenaje de los contenedores, así como la implementación de distintas zonas para la reparación, adecuación, mantenimientos, etc. procesos que permitan generar mayor fluidez en las distintas operaciones que se generen.

Ante lo comentado, Manta & Lovatón (2018); buscan a través de su investigación analizar y examinar las etapas iniciales del proceso de embarque tanto en las exportaciones e importaciones, así como también identificar en qué punto inicial nacen los sobrecostos, puesto que, se requiere controlar los sucesos en el transporte de las cargas como punto crítico, ya que de dicha manera podemos tomar las medidas para optimizar el proceso de forma anticipada, evitando costos innecesarios y logrando una mejor imagen hacia el cliente, que logra importantes ventajas en la rapidez del servicio logístico.

Otro punto que tocar en el **ámbito local** con respecto a nuestra **primera categoría**, Aliaga (2020); nos menciona que la gestión aduanera, cumple un rol importante en la cadena logística está misma frente a la actuación de los administradores aduaneros con respecto al COVID 19. Ya que deben prever la seguridad propia del personal, facilitar y simplificar el comercio, así como también

la continuidad de la cadena de suministros. Por otro lado, contar con una adecuada gestión de riesgo, control de las mercancías y finalmente la fiscalización del cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

Este punto difiere particularmente en la aplicación de las mediciones de confinamiento y del distanciamiento social lo que facilitó la difusión masiva del virus haciendo evidente la falta de infraestructuras y un sistema sanitario con muchas deficiencias lo cual se extendió al nivel económico y político; por lo cual manifestamos que el impacto de la pandemia llevó a que ciertas actividades busquen en la tecnología de comunicación el apoyo para su desarrollo.

Por otro lado, Yarleque (2020); enfoca en base a nuestra segunda categoría que los depósitos temporales priorizaron los cambios que en su momento eran aún proyectos y no realidades. Como lo es dar inicio a un proceso de trabajo remoto de manera digital, en donde se reduce en lo más mínimo el acercamiento a un posible contagio. Más allá de la exposición a la cual ya no estarían sujetos, la misma que sirve como un cambio que trasciende en distintos procesos de la logística, que en cierto modo busca minimizar riesgo en conjunto, como también la información que en algún momento se recogía físicamente en los documentos (Guías de Remisión, BL, copias adjuntas, etc.) y estos eran llevados a los archivos, los mismos que con el transcurso del tiempo se terminan dañando. A raíz de ello, se busca dejar de utilizar las áreas físicas con el fin de evitar exposiciones, así como las actividades que generan las operaciones de una manera más fluida.

Para nuestra **segunda categoría Depósito Temporal** Barco & Villanera (2020); nos presentan la manera en cómo la pandemia causa un congestionamiento y produjo una demora en la disposición de mercancías consideradas en abandono para los depósitos temporales en el Callao, ya que toman en cuenta las limitaciones de la gestión en relación a la custodia y disposición de mercancías indicando que se podría agilizar para que no se vean afectados, con ello agregan que este abandono de mercancía se produce por falta de solvencia económica del cliente para asumir los costos y por desconocimiento de los tramites y permisos.

Tomando como base las definiciones conceptuales de **COVID-19** considerando que es un padecimiento infeccioso, producido por el virus SARS-CoV-2, que se propaga fácilmente en espacios cerrados o aglomerados de personas, las cuales pueden presentar síntomas leves o moderados.

En base a esta categoría tenemos como subcategorías cuarentena y limitación de embarque; por ende consideramos que **Cuarentena** término utilizado para describir el aislamiento durante un periodo de cuarenta días, implementado como método para evitar o limitar el riesgo a que propague una enfermedad o una plaga, así como **Limitación de embarque** es la problemática que tuvieron que afrontar el personal que brindaba el servicio de contenedores, como consecuencia de los efectos producidos por la pandemia generando retraso en los envíos.

Y como segunda categoría tenemos los **Depósitos Temporales** considerados lugares que la autoridad aduanera autoriza para que se descarguen mercancías y permanezcan allí durante un plazo máximo establecido en días, cabe resaltar que cada país establece en su ley de aduanas el número total de días en que se pueden almacenar dichas mercancías.

En relación a las subcategorías consideramos **Sobrecostos** al incremento de costo, refiriéndose a un costo inesperado que se incurre por sobre una cantidad presupuestada, **Pérdida de Mercadería** situación que afrontaron los usuarios de las empresas ya que es un riesgo internacional que se produce durante el transporte de la mercancía entre los almacenes del exportador y los del importador y se vio reflejado durante el confinamiento.

III. METODOLOGÍA

Esta investigación la cual se basa en un **enfoque cualitativo** tiene por objetivo analizar si se generó pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales cuya finalidad es analizar a detalle cuáles son los puntos controversiales en base a la recolección de datos, en parte a los argumentos encontrados de Diaz & Sueldo (2021); predominan que los resultados en base a las fuentes y las variables contribuyen para los estudios correspondientes en torno a poder analizar más a fondo los perjuicios que generó la pandemia en nuestro entorno del comercio exterior. Permitiendo conocer el verdadero rendimiento de las cadenas logísticas.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Por otro lado, nuestro diseño al que se orienta la investigación es de tipo **aplicada** tal como lo sustenta, Álvarez & Lippi (2020); **con un diseño no experimental** y de **estudio de casos**, se busca analizar realmente si se generó pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID 19 en el Perú, 2020. Teniendo en cuenta que, al ser no experimental, es debido a que no podemos hacer experimento alguno ya que los hechos que se proponen estudiar en este punto ya sucedieron, teniendo una fecha y lugar por lo cual están en tiempo pasado.

De la misma manera, tomando en cuenta a Aguilar & Dávila (2021); quienes mencionan que un nivel **descriptivo** es el que sirve para identificar de forma directa cuales fueron algunas de las estrategias y contingencias que se tomaron para lograr una recuperación en los sobrecostos perdidos, manteniendo una calidad de servicio en las operaciones anticipándonos ante nuevas posibles catástrofes, siendo ese el objetivo central de nuestro estudio.

Haciendo mención a los autores, Flores & Diaz (2022); que predominan llevar a cabo la investigación mediante un análisis documental, generará acercar los puntos más resaltantes como los sobrecostos ocasionados a los clientes en los depósitos temporales debido a la crisis sanitaria. Este mismo generará que de la apertura de un panorama distinto para implementar medidas de revisión en casos de nueva crisis sanitaria que afecte al entorno nacional y extranjero.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

El presente trabajo, tiene como parte de estudio las concentraciones en nuestras categorías, así como identificar las subcategorías. En la cual se apreciará el desenlace sobre el estudio de cada una, acompañada por la definición que corresponde.

Cabe mencionar, que la elaboración del presente cuadro nos sirve como base de nuestra estructura a utilizar para las entrevistas a realizar. Ya que nuestras categorías se encuentran respaldadas dentro del marco teórico del presente trabajo.

Tabla 1: Matriz de Categorización

Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías
COVID 19	Padecimiento infeccioso, producido por el virus SARS-CoV-2, que se propaga fácilmente en espacios cerrados o aglomerados de personas, las cuales pueden presentar síntomas leves o moderados.	Sub categoría1: Cuarentena Sub categoría2: Limitación de Embarque
Depósitos Temporales	Son lugares que la autoridad aduanera autoriza para que se descarguen mercancías y permanezcan allí durante un plazo máximo establecido en días. Cabe resaltar que cada país establece en su ley de aduanas el número total de días en que se pueden almacenar dichas mercancías.	Sub categoría1: Sobrecostos Sub categoría2: Pérdida de Mercadería

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.3. Escenario de estudio

Dicho trabajo de investigación tiene como finalidad en el entorno de nuestro Perú, ya que la problemática generada a causa del COVID 19 se da nivel nacional y se busca investigar las complicaciones y sobrecostos generados hacia el cliente en los depósitos temporales en el ámbito nacional.

Es por ello, que es necesario mediante el tipo de instrumento de la entrevista a personas que poseen conocimiento o vinculación directa en los depósitos temporales y comercio exterior, las cuales puedan desempeñar cargos dentro de algunas compañías, empresas del mismo rubro.

3.4. Participantes

Bajo la colaboración de especialistas en la materia de la cadena logística, como empleados de Depósitos Temporales. (Supervisores de áreas, coordinadores, jefes, personal de área legal, líderes, operadores, exportadores) a profesionales y especialistas expertos en Comercio Exterior, los cuales disponen de amplio conocimiento respecto a nuestro tema de estudio final.

Tabla 2: Entrevistados

PARTICIPANTES		
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO DEL ESPECIALISTA	TIEMPO DE EXPERIENCIA
Pérez Prado, María Kattia	Supervisora de Documentación Exportación	17 años
Cruz Chambi, Annya	Jefe de Planeamiento & Servicios Vacíos	10 años
Olortiga Franco, Miguel	Jefe de Logística y Contenedores en Depósitos Temporales y CY	10 años
Aguilar Álvarez, Fitzgerald Berenguer	Coordinador de Documentación	9 años
Andonaire Caceda, Juan Carlos	Abogado Legal - Gerente de Negocios de Comercio Exterior	15 años
Tantalean Paredes, Luis Enrique	Customer Service SIP	6 años
Portilla Chávez, Esteban Fernando	Customer Service Senior Región Norte	7 años
Curo Diaz Jorge Harold Junior	Operador de Importación Senior	8 años
Acero Solano, Christian George	Operador de Exportación	5 años
Bazán Gonzales, Héctor	Líder Operador de LCL	14 años

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Parte de nuestros instrumentos de recolección, se basó en un modelo cualitativo. Así como nos menciona Maxwell (2019); la cual resalta la necesidad mediante los objetivos, que se reflejen en las preguntas generadas mediante la investigación. Ello con la intención de que los participantes en la entrevista puedan

indicar los acontecimientos, experiencias, situaciones y acciones con la cual se involucraron.

De igual manera la revisión de tesis, artículos y medios de procesos anexos al comercio exterior, nos sirve para generar una entrevista profunda. En la cual los investigadores se ponen en contacto con las personas a las cuales gestionará las entrevistas con el fin de ejercer la recolección de datos, referidos a sus opiniones, comportamientos, explicaciones, etc.

Cabe resaltar que dichas entrevistas, fueron bajo un instrumento cualitativo, en las cuales se ha considerado preguntas abiertas, ya que se requiere que los entrevistados tengan la mayor libertad de fundamentar sus conclusiones al respecto generando una espontaneidad, ofreciendo una mayor cantidad de información y explayándose en las respuestas correspondientes de nuestra investigación.

3.6. Procedimientos

Nuestro procedimiento como ya lo hemos mencionado líneas arriba, parte desde la recolección de información, la misma que servirá para elaborar las preguntas que fueron abiertas, a fin que los participantes tengan la comodidad de expresar libremente sus comentarios y experiencias, teniendo como base nuestros objetivos específicos planteados. Teniendo en cuenta que se mantiene un proceso de enfoque cualitativo.

Adicional, como ya definimos nuestra población en base a nuestra fórmula finita, nos resta plasmar mediante las preguntas respectivas en la entrevista bajo una determinada cantidad de personas que vamos a gestionar para nuestra validación. Dichas coordinaciones se realizarán de forma interna por las distintas áreas en los depósitos temporales a través de un mensaje que será compartido y notificado a todas las personas relacionadas al comercio exterior.

Ya que inicialmente se tenía en cuenta realizar las entrevistas de manera presencial, pero a fin de brindar el apoyo a los entrevistados y a la flexibilidad en sus tiempos debido a sus labores cotidianas, se tomó en consideración realizar las entrevistas por intermedio de llamadas grabadas por Team y una vez recopilada la información, tendremos un margen exacto de las respuestas

esperadas por nuestros participantes, la cual será codificada en Excel para definir los puntos más importantes.

3.7. Rigor científico

Para este punto, el cual se encuentra orientado exclusivamente a confirmar nuestra calidad de trabajo, mediante una revisión externa. Aplicable a nuestra guía de instrumento actual (Guía de Entrevista) bajo la verificación de profesionales en la materia de investigación.

Por lo cual es la necesidad de corroborar la validación, mediante 3 expertos en la materia, los mismos que son detallados en el siguiente cuadro.

Tabla 3 Validadores

Validación de Guía de Entrevista			
DATOS GENERALES	CARGO	PORCENTAJE	CONDICIÓN
Leiva Torres, Jakline Gicela	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	100%	Aceptable
Romero Hermoza, Rosa María	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	100%	Aceptable
Lazo Chicoma, Catalina Miluska	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	100%	Aceptable

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.8. Método de análisis de datos

Dicho método de análisis, engloba varias pautas, como el diseño de estudio de investigación, definiendo nuestra problemática en torno a nuestro tema de análisis, la cual, mediante la aplicación de entrevista a personas vinculadas al ámbito del comercio exterior, podremos determinar un análisis de datos a través de gráficos y tablas obtenidas, que serán compartidas con la finalidad de tener el porcentaje de su propia intervención.

3.9. Aspectos éticos

En base a la normativa de la Universidad César Vallejo y por nuestra RESOLUCIÓN VICERRECTORAL N° 281 – 2022 / VI-UCV DEL 25 DE JULIO DEL 2022, se tiene como eventual compromiso de rigor, respetar el proceso

establecido de control y calidad de trabajo para poder tener un correcto cumplimiento en nuestra investigación de proyecto, tomando en cuenta el correcto uso de nuestro manual APA. Por tal sentido, se tomó en consideración las opiniones de expertos profesionales para el presente trabajo de investigación, las mismas que son respetables y tomadas en cuenta para el trabajo final.

Adicional, bajo nuestro reporte de investigación es enviado al Turnitin a fin de determinar el porcentaje de duplicidad y obtener el rango adecuado de resultado solicitado por nuestra casa de estudios. Conforme al lineamiento establecido bajo el reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como parte de la investigación, nos centraremos en el desarrollo de la descripción de los resultados en base a nuestra recolección de datos según nuestra guía de entrevista, así como también la guía de análisis documental.

A fin de iniciar nuestro proceso de resultados, detallaremos lo obtenido en la guía de entrevista en relación al **objetivo general** que responde a *Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020* para tal efecto se formularon las siguientes preguntas:

Pregunta 1: En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Con respecto a la **primera interrogante**, Acero, Portilla & Curo (2022); coinciden en afirmar que hubo pérdidas de mercadería por sobrecostos, debido a la reducción del personal por encontrarse enfermos y ante la premura de buscar nuevo personal, no necesariamente se contaba con el personal idóneo para el puesto, esto perjudicaba los procesos operativos, generando ciertas negligencias que serían asumidas por el depósito temporal, más aún en la carga perecible, debido a un problema del seteo que no estaba correctamente configurado bajo la temperatura idónea de la mercadería, lo cual puede generar no solo un daño económico al cliente, sino que también un daño para el consumo humano por la salubridad que este provoca debido al posible estado descompuesto del producto.

En este punto Cruz, Andonaire, Bazán, Olortiga & Aguilar (2022), coinciden en que las importaciones se vieron afectadas debido a no poder retirar las mercaderías del Extra portuario generando un sobrecosto por almacenaje que en esta oportunidad el importador no lo tenía considerado, ya que un claro ejemplo son los comerciantes del centro de Lima que optaron por invertir en un rubro en el cual habrían ganancias, pero que no contaban con el cierre parcial en las tiendas en las cuales ya habían pactado la entrega de sus productos, tal es así que se generaron grandes pérdidas, no solo por costo de almacenaje sino incluso por el costo total del valor FOB.

Tantalean (2022); bajo esta premisa, nos menciona que se tuvo un caso reciente bajo una carga amparada a mercadería de pescado congelado, la cual llegando a destino pasó análisis de pruebas ante el estado de emergencia dando positivo a COVID 19, provocando el impedimento por restricción sanitaria hacía el puerto final y generando una devolución del contenedor desde el punto de origen exportado.

Ahora respecto a dicho punto, sabemos que es un peligro existente exponer también la apertura del contenedor puesto que las condiciones de la mercadería son un peligro letal para las personas, por lo cual se tuvo que solicitar la destrucción del producto ante la autoridad competente.

Sin embargo, Pérez (2022); también afirma que, si hubo pérdidas de mercancías, pero por diversos motivos y no necesariamente generados por el depósito, sino que más bien, ha sido por consecuencia de las razones principales a causa de los propios dueños de las mercancías, ya que no tenían la posibilidad de poder retirar sus mercancías en los tiempos que regularmente lo venían haciendo, debido al confinamiento era consecuencia que se hayan generado menos ingresos y en definitiva los costos del flete se elevaron.

Pregunta 2: En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

Con respecto a la **segunda interrogante** Acero, Tantalean & Portilla (2022), nos mencionan que uno de los motivos principales es la reducción del personal, la cual se produce por distintos factores una de ellas es la sobrecarga de trabajo, tal es así que pueden estar propensos a cometer errores generando sobrecostos. Otro punto que rescatar es que la reducción del personal implicó la demora en la atención del ingreso y de la salida de las mercaderías, tomando en cuenta que en la ratio normal de atención oscila entre los 20 a 30 minutos, y debido a la congestión que se generaba por la falta del personal podía sobrepasar incluso la hora de atención, añadiendo el aumento del combustible, el cierre de puertos y escases de contenedores.

Así mismo para complementar Pérez, Aguilar, Curo, Andonaire, Cruz & Olortiga (2022) señalan que se generaron en si porque los dueños de las mercaderías, no tenían las posibilidades de poder retirar sus mercancías en los

tiempos que regularmente lo venían haciendo. Debido al confinamiento es posible que se haya generado menores ingresos, definitivamente los fletes se elevaron también. Lo cual género que caigan en abandono, ya que las mercancías pernoctaban más tiempo de lo usual en los almacenes, generando pérdidas no solo para los clientes sino también para los depósitos temporales, porque al tener mercancías ahí, es también una pérdida para el depósito temporal.

Ante ello nos hacemos la siguiente pregunta, ¿Por qué no podíamos retirar de los depósitos temporales a tiempo? Porque, los choferes no estaban inmunes, nadie estaba libre en esta cadena de enfermarse. Entonces toda la cadena se vio afectada y lamentablemente al no tener un respaldo donde se haya creado un decreto por un periodo de tiempo donde todas las empresas, principalmente los puertos sean sensibles a la coyuntura y poder ser un poco más abiertos y condescendientes por sobrecostos.

Un punto extra que tocar es que los importadores no estaban acostumbrados a poder retirar en un corto plazo sus mercaderías, ello porque no tenían contemplado la magnitud de la crisis sanitaria que obligó al importador a no hacer uso de su mercadería, dejándola en lo peor de los casos y siendo considerada como abandono, generando costos de almacenaje, costos por sobreestadía, etc.

Finalizando Bazán (2022), nos menciona que el costo de almacenaje fue un punto crítico y solo para resumir no implica que este costo se mantendría en stand by sino todo lo contrario, los días siguen corriendo y dicho costo se incrementa por lo cual se convierte en un cargo adicional para el cliente al no poder retirar su mercadería.

Pregunta 3: De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que en el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

Culminando con la **tercera interrogante**, en base a nuestro objetivo general Acero, Cruz, Bazán L., Bazán & Pérez (2022) nos señalan que tal vez sí se pudo evitar, siempre y cuando hubiese una intervención rápida por parte del gobierno y no necesariamente por los operadores de Comercio Exterior ya que en este punto influye mucho el tema de los protocolos y el debido control para evitar alguna implicancia negativa.

Así mismo, de existir algunas normas o ley que nos pueda haber ayudado con el tema de ciertas exoneraciones nos podría haber beneficiado a fin de brindarle al cliente no una implicancia en los sobrecostos sino todo lo contrario, pero, como ya lo han comentado dependía mucho del gobierno. Para esto Olortiga (2022), nos comenta que, si la norma hubiese sido un poco más clara en el momento de poder ejecutarla, porque hubo varios casos en los que no se pudo hacer aforo, diligencias, porque no estaba el tema implementado, no estaba el tema electrónico entonces evitar al 100% no porque fuera una situación bastante abrupta, sin embargo, a medida que pasaba el tiempo, si se hubiese podido hacer un poco más de forma más rápida quizás.

Por otro lado, Portilla, Andonaire, Aguilar, Curo & Tantalean (2022) nos mencionan que no se pudo evitar porque es enfrentar algo totalmente nuevo, nadie sabía cómo actuar no se tenía claro cómo era esta pandemia, como afectaba y cuál era la solución. Entonces, al enfrentarnos ante algo totalmente nuevo, creo que el Perú no estaba en la capacidad y preparados para hacerle frente a la pandemia.

Pero lo que sí se pudo obtener, fue la negociación y la renegociación de los costos de almacenaje, ante un hecho impredecible es poco lo que se puede hacer, pero sin embargo en algún momento tanto los importadores como los socios estratégicos dentro de la cadena logística, lo que hicieron fue renegociar y disminuir los márgenes de contribución para así apoyarse entre todos los miembros de la cadena y que los negocios permitieran salir a flote.

Ante lo expuesto, se genera la siguiente **discusión** en base a nuestro **Objetivo General, Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020, teniendo como supuesto general, Se puede explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.**

Bajo dicha premisa la mayoría de especialistas entrevistados, afirman que la pérdida de mercadería se vio afectada por el Almacenamiento de las cargas, las cuales no pudieron ser retiradas dentro de los plazos establecidos. Generando de tal manera innumerables pérdidas económicas, sobrecostos para el cliente y el

depósito por no poder hacer uso de los espacios y en el peor de los casos siendo considerada la carga para Abandono.

Sobre lo comentado, se puede confirmar que de acuerdo a nuestras validaciones y descartes en los **resultados y discusión** en base a **nuestro supuesto general**, podemos finalizar indicando que existen casuísticas distintas en las pérdidas de mercaderías tanto en la Exportación e Importación lo cual conllevó a que cada uno tengan sus propias perdidas pero que en líneas generales la importación se vio más afectada por los costos y márgenes de por medio debido al alto costo del flete en tiempos de pandemia y la pérdida en no poder retirar para la distribución de su mercadería. Teniendo en cuenta que en aquellas épocas el valor del producto de artículos de primera necesidad predominaba sobre otro tipo de productos.

A fin de iniciar nuestro proceso de resultados, detallaremos lo obtenido en la guía de entrevista en relación al **objetivo específico 1** que responde a *Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020* para tal efecto se formularon las siguientes preguntas:

Pregunta 1: En base a su experiencia, ¿Cree Ud. que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Con respecto a la **primera interrogante**, Acero, Aguilar, Andonaire, Bazán, Curo, Olortiga, Pérez & Cruz (2022), nos mencionan que sí hubo sobrecostos debido a la compra de mercancías por parte del importador las cuales no llegaron a ser distribuidas en dicho momento por el confinamiento. Así mismo hacen referencia a que las cargas que pernoctan en los depósitos temporales o en los Extra portuarios generan una cantidad de días libres, los cuales al no retirar la mercadería en los tiempos correspondientes genera un alto costo de almacenaje, costo que será asumido por el cliente perjudicando el valor de su compra inicial ya que no pudieron recibir o recuperar la inversión que generaron con la importación. Teniendo en cuenta que el concepto de venta de almacenaje en el 2019 para nosotros era el cuarto ítem más vendido, dentro de la gama de los productos ya que primero son los productos logísticos, luego son los servicios

internos y el transporte. A modo de comentario las cargas que fueron almacenadas, pero no retiradas de los depósitos temporales, se mantuvieron en un segundo plano ya que le daban prioridad al retiro de mercadería de primera necesidad.

Tantalean, Portilla (2022), también afirman que se generó un sobre costo, pero como punto controversial se basa en la reducción de personal en los depósitos temporales debido a los inminentes contagios a causa del COVID-19, generando lentitud en los procesos logísticos, tanto en Exportación e Importación.

Otro punto que nos resalta es que, en nuestras exportaciones, el solo hecho de no haber sido embarcados los contenedores refrigerados genera un alto costo en acondicionar un nuevo contenedor debido a la posible pérdida de mercadería (trasegado)

Pregunta 2: En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Con respecto a la **segunda interrogante**, los entrevistados Pérez, Olortiga, Aguilar, Andonaire, Tantalean, Portilla, Curo, Acero, Bazán (2022), en su mayoría concuerdan de manera afirmativa que la sistematización es un plus ya que originó un cambio radical en la modalidad tanto de la enseñanza así como en el trabajo remoto, ya que nuestro D.L. 1492 nos señala la eliminación del papel en todo proceso documental, tomando en cuenta que permite digitalizar todos los procesos de las entidades públicas vinculados al comercio exterior, no nos queda la menor duda, que este proceso tendrá que seguir el mismo destino.

Lo que nos llevó a tener un plazo para poder adecuarnos a la sistematización para la atención a los clientes y justamente Cruz (2022), también afirma que aceleró el proceso de sistematización, pero en su mayoría de manera interna, para los clientes, eran más pasos, más procesos y fueron la dificultad de cómo usarlo, tenían que invertir más tiempo en inducción de los sistemas, tenían que estar muchas horas más de trabajo conectado, porque los clientes necesitaban sus mercancías y tú no sabías como usar el sistema.

Pregunta 3: De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Bajo este punto, Acero, Tantalean, Portilla, Pérez, Olortiga, Curo, Bazán, Andonaire (2022), consideran que la pandemia indujo a las empresas a tener un mayor control sobre el tratamiento de las cargas ya que en aquella época la intención era fidelizar a los clientes manteniendo un mejor flujo de trabajo a pesar de la crisis sanitaria y tratando de brindar el servicio de calidad que pretendían. Adicional a ello, se tenía una responsabilidad en la cadena logística y entendiendo la responsabilidad de la importancia del socio estratégico, se negociaron muchas reducciones del costo de almacenaje.

Tal es así, que se brindaron muchas negociaciones en las cuales predominaban los acuerdos comerciales y descuentos para que los clientes puedan de una forma disponer de sus mercancías y estas no quedaran a disposición de la SUNAT (Abandono Legal).

Cruz (2022), en este punto nos menciona que la atención por parte del depósito siempre va a estar, pero nunca se podrá atender al cliente al nivel que ellos esperan ser atendidos, pero de igual manera, no a todos se les pudo generar un ajuste económico, pero si se logró una mayor celeridad en las cargas de los clientes. Sumado a ello Aguilar (2022), manifiesta que la incorporación de herramientas virtuales fue de vital importancia a fin de acelerar los procesos.

Ante lo expuesto, se genera la siguiente **discusión** en base a nuestro **Primer objetivo específico, Describir como se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020** teniendo como supuesto general, **se puede explicar** que en la gran mayoría de casos se intentó llegar a un acuerdo estratégico-comercial para el beneficio del cliente de tal manera que se hacía notorio el entendimiento de esta crisis sanitaria que golpeaba a los clientes y generaba perjuicios en la cadena logística.

Sobre lo comentado, se puede confirmar que de acuerdo a nuestras validaciones y descartes en los **resultados y discusión** en base a **nuestro supuesto específico 1**, podemos finalizar indicando que se trató por todos los

medios en brindar la mejor atención al cliente, y en algunos casos generando descuentos y exoneraciones para que puedan obtener sus mercancías y este no llegue a ser un perjuicio.

A fin de iniciar nuestro proceso de resultados, detallaremos lo obtenido en la guía de entrevista en relación al **objetivo específico 2** que responde a *Informar como prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020*, para tal efecto se formularon las siguientes preguntas:

Pregunta 1: En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

Con respecto a la **primera interrogante**, Acero, Tantalean, Portilla, Curo, Aguilar, Andonaire (2022) consideran que, si en la medida posible ya que se implementaron protocolos de seguridad, adicional cada empresa de trabajo genero estrategias a fin de contrarrestar posibles sucesos que no necesariamente sean producidas por el COVID-19. Así mismo Bazán (2022), nos menciona que en temas operativos si es factible, ya que se brindaron incluso cursos y actualmente charlas para evitar los riesgos de contagios.

Pérez, Olortiga (2022), por otro lado, menciona que las personas nunca están preparadas para una crisis de tal magnitud, pero que definitivamente la pandemia ha dejado un mayor aprendizaje que en definitiva nos obliga a tomar medidas de prevención, ya que dependería de qué tipo de crisis sanitaria, pero de que se afrontaría de manera diferente definitivamente sí. Así mismo Cruz (2022), mencionan que afrontar una nueva crisis va a depender de sus características.

Pregunta 2: En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobrecosto en los servicios de los depósitos temporales?

Con respecto a la **segunda interrogante** Acero, Tantalean, Portilla, Pérez, Cruz, Aguilar, Andonaire (2022) todos concuerdan que es de vital importancia tanto como para el cliente como para las empresas ya que de esta manera están ahorrando costos, lo cual se puede aprovechar para otros fines. Ya que reduce el tiempo de atención a los clientes y de tal manera afecta de manera

positiva a los clientes. Teniendo en cuenta el Decreto Supremo N°. 1492 que impide tener un intercambio de papeles, los encargados del área logística no podían intercambiar documentos para evitar los contagios por el COVID 19, lo cual se toma como un punto muy favorable ya que se busca virtualizar todos los procesos. Tomando en cuenta que Curo, Bazán (2022) hacen hincapié que fue indispensable para evitar la propagación del virus y reducir los contagios, pero que en ciertas situaciones si es necesario que los clientes asistan a los depósitos temporales para la verificación de sus cargas en el ámbito operativo.

Sin embargo, Olortiga (2022), a pesar que señala estar de acuerdo también menciona que se asumieron gastos a la empresa, en los servicios que se generaban en los hogares de los empleados (internet, luz, equipos electrónicos, muebles), que no habían sido previstos con anticipación pero que eran necesarios para un mejor proceso en la atención para el cliente.

Pregunta 3: De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Culminando con la **tercera interrogante** en base a nuestro objetivo Acero, Tantalean, Olortiga, Curo, Bazán, Aguilar (2022), consideran que, podrían profundizar en dar una mejor atención a las unidades dirigidas a puerto, generando una normativa y considerando medidas políticas, tomando como ejemplo la ADUANA que implemento, la suspensión automática de los plazos de regularización en todos los regímenes y también implementaron los trámites virtuales. Así mismo, Cruz (2022) manifiesta que todo el rubro debería ser considerado como parte importante y también tener incentivos para reducir esos daños económicos, porque al reducir esos daños económicos al temporal, vas a reducir directamente el recargo o daño económico al exportador y también al importador.

Portilla (2022) establece que el gobierno debería implementar una política operativa a fin de contrarrestar una posible reducción de personal ante una nueva crisis sanitaria. En esa misma línea, Pérez (2022) indica que se debería empezar por asegurar que todas las medidas que se tomen realmente causen el efecto que se requiere, que no quede solo en el papel.

Por otro lado, Andonaire (2022) nos comparte una opinión en cual nos hace mención de que el estado no intervenga en las relaciones de los privados ya que de esa manera el mercado tiene oportunidad de regularse.

Ante lo expuesto, se genera la siguiente **discusión** en base a nuestro **Segundo objetivo específico, Informar cómo prever el sobre costo de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020** teniendo como supuesto general, **Se puede explicar** que se trató en gran medida posible de mantener informado al cliente sobre el tratamiento de sus cargas, generando a su vez acuerdo comerciales y medidas de atención para su bienestar. A ello le agregamos que la sistematización fue un plus que conllevó a optimizar nuestros procesos de manera virtual generando una mejor trazabilidad de cara hacia el cliente e implementando nuevas medidas de control en los servicios logísticos.

Sobre lo comentado, se puede confirmar que de acuerdo a nuestras validaciones y descartes en los **resultados y discusión** en base a **nuestro supuesto específico 2**, podemos finalizar indicando que el cliente final tuvo un gran alcance a pesar de la situación crítica que se evidenció sobre el proceso de sus mercancías, además hizo un sentir sobre la problemática que acogía en ese momento generando distintos tipos de flexibilidad en los costos, por lo que se necesita implementar medidas de ahorro no solo de manera interna sino que interceda el gobierno.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Consideramos que existen casuísticas distintas en las pérdidas de mercaderías tanto en la Exportación e Importación lo cual conllevó a que cada uno tengan sus propias pérdidas pero que en líneas generales la importación se vio más afectada por los costos y márgenes de por medio debido al alto costo del flete en tiempos de pandemia y la pérdida en no poder retirar para la distribución de su mercadería. Teniendo en cuenta que en aquellas épocas el valor del producto de artículos de primera necesidad predominaba sobre otro tipo de productos.

SEGUNDO: Se puede explicar que en la gran mayoría de casos se intentó llegar a un acuerdo estratégico-comercial para el beneficio del cliente de tal manera que se hacía notorio el entendimiento de esta crisis sanitaria que golpeaba a los clientes y generaba perjuicios en la cadena logística. **Así mismo** se trató por todos los medios en brindar la mejor atención al cliente, y en algunos casos generando descuentos y exoneraciones para que puedan obtener sus mercancías y este no llegue a ser un perjuicio.

TERCERO: Se trató de mantener informado al cliente sobre el tratamiento de sus cargas, generando a su vez acuerdo comercial y medio de atención para su bienestar. A ello le agregamos que la sistematización fue un plus que conllevó a optimizar nuestros procesos de manera virtual, generando una mejor trazabilidad de cara hacia el cliente e implementando nuevas medidas de control en los servicios logísticos. Adicional a ello, se confirma que el cliente al final tuvo un gran alcance a pesar de la situación crítica que se evidenció sobre el proceso de sus mercancías, además los depósitos temporales hicieron un sentir sobre la problemática que acogía en ese momento generando distintos tipos de flexibilidad en los costos, por lo que se necesita implementar medidas de ahorro no solo de manera interna, sino también a través del gobierno.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Recomendamos que la ley regule respecto a la reducción de costos del flete ante una situación de crisis sanitaria evidenciando este beneficio como un proceso a fin de poder brindar al importador la oportunidad de acceder al retiro de su mercadería obteniendo un porcentaje de la tarifa impuesta para la prestación de servicios por parte de la empresa encargada del almacenaje.

SEGUNDO: Se recomienda a los depósitos temporales que ante una nueva crisis sanitaria generen un protocolo y plan de contingencia en los cuales se puedan renegociar los costos de almacenaje, comprendiendo la difícil labor del importador como objetivo principal a fin de obtener un acuerdo estratégico-comercial en beneficio del cliente buscando la fidelidad del mismo, así como también brindar una mejor atención de servicios.

TERCERO: Se recomienda que los depósitos temporales puedan optar a través de la sistematización generar una plataforma que permita al cliente acceder a la información respecto al status de su carga con lo cual se pueda evidenciar la transparencia y la facilidad en la que el cliente pueda obtener la trazabilidad y poder notificar de encontrar alguna observación generando una alerta al almacén, para que lo subsanen.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar Mendoza, Josué Félix; Dávila Castillo, Dina Angélica (2021); *Logística internacional y las exportaciones de arándanos durante la pandemia Covid-19, periodo 2020*.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/87675>
- Aliaga Aliaga, Eva Roxana (2020); Algunos apuntes sobre la actuación de las administraciones aduaneras frente a la pandemia del COVID-19. <http://repositorio.sunat.gob.pe/handle/SUNAT/128>.
- Álvarez F.E, Argente D. Lippi F. (2020); *A simple planning problem for covid- 19 lockdown*: Tech. rep. <https://econpapers.repec.org/paper/nbrnberwo/26981.htm>
- Álvarez-Risco, A., Quipuzco-Chicata, L., & Escudero-Cipriani, C. (2022): Determinants of Online Repurchase Intention in Covid-19 Times: Evidence from an Emerging Economy. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n96a342638>.
- Arellano, Cristina, Yan Bai y Gabriel P. Mihalache (2020); “Deadly Debt Crises: COVID-19 in Emerging Markets.” Documento de trabajo NBER, no. 27275 (mayo). <https://ideas.repec.org/p/nbr/nberwo/27275.html>.
- Barco Calle, Gosver; Villanera Fano, Elida Angelica (2022); Efectos del Congestionamiento causado por la demora en la disposición de mercancías en Abandono y/o Inmovilizadas en los Depósitos Temporales autorizados por la SUNAT en la Aduana Marítima del Callao, en el 2019. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/652821>
- Carbajo Nogal, Carlos; Mata Sierra, María Teresa (2020); LA ADAPTACIÓN DEL ÁMBITO TRIBUTARIO ESTATAL A LA CRISIS DEL COVID-19 DESDE UNA PERSPECTIVA CRÍTICA, <https://revpubli.unileon.es/ojs/index.php/juridica/article/view/6270>
- Carreño, I., Dolle, T., Medina, L., & Brandenburger, M. (2020); The Implications of the COVID-19 Pandemic on Trade. <https://doi.org/10.1017/err.2020.48>

- Castro Rojas, Jesús Enrique; Cornejo Medina, Junior Alexander (2021); Costos logísticos en las operaciones portuarias de la importación de cargas sueltas, puerto del Callao - Perú 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87978>
- Dehyouri; A. Zand; M. Arfaee. (2022); Study of innovation capacity of fisheries companies in the covid-19 pandemic crisis. <https://doi.org/10.1590/1519-6984.263971>
- Dian (2020); Abandono de mercancías. https://www.dian.gov.co/normatividad/Documents/Concepto_General_Unificado_0468_Abandono_Mercancias_junio_2020.pdf
- Diaz Mayaute, Eliana Milagros; Sueldo Lacuta, Antony Fernando; Warthon Albinagorta, Lucero Estrella; Watanabe Regies, Raúl Jesús, (2021), *Influencia del Covid-19 en el rendimiento de la cadena logística de las exportaciones de papa en el periodo 2020*, Universidad San Ignacio de Loyola. <http://epositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11406>
- Enríquez, Alberto; Sáenz, Carlos (2021); Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA. <http://hdl.handle.net/11362/46802>
- Fang, Hanming, Long Wang y Yang (2020); Human Mobility Restrictions and the Spread of the Novel Coronavirus (2019-NCoV) in China <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047272720301365>
- Flores Motta, Bruno Smith; Gutiérrez Reinoso, Elizabeth Carolina; Zambrano Gutiérrez, José Javier (2020); Captura de Oportunidades para la Continuidad de Negocios de la empresa DISFRUTA para la nueva coyuntura COVID. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2175>
- Flores Pérez, Luis Rubén; Diaz Quilca, Guillermo Adrián (2022); Política de Estado en las exportaciones – importaciones del Perú, en tiempos de la pandemia del COVID 19, entre los años 2019-2020 http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/20_500.14179/641
- Freitas, L. (2021). Identificación y análisis de los riesgos y daños asociados al contrato de compraventa internacional de mercaderías como fundamentos de la

suspensión o resolución contractual.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2263760>

Fuchs, Andreas, et al. "Mask wars: China's exports of medical goods in times of COVID-19." Available at SSRN 3661798 (2020).
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3661798>

Gamero, Julio; Pérez Julio (2020); Perú, Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales.
http://www.essalud.gob.pe/mailling/Mailing_biblioteca3_Peru_impacto_dela_COVID19.pdf

Gao Tianming; Vasilii Erokhin; Aleksandr Arskiy; Mikail Khudzhatov; (2021); Has the COVID-19 Pandemic Affected Maritime Connectivity? An Estimation for China and the Polar Silk Road Countries. <https://doi.org/10.3390/su13063521>

Gonzales Torre, Fressia Genesis; Portocarrero Vargas, Darleny; Ramírez Sheput, Edith Amanda (2022); Propuesta de optimización de la cadena logística internacional de Corporación Aceros Arequipa a través del embarque indirecto portuario. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621951>

Guadalupe Báscones, Julio (2021); COVID-19, comercio exterior peruano y lecciones por aprender. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2924>

Guillermo C. Ford Ferrer (2020); Transporte marítimo y transporte aéreo internacionales en el contexto de la pandemia de la Covid-19. [https://doi.org/10.37767/2591-3476\(2020\)22](https://doi.org/10.37767/2591-3476(2020)22)

Jorge Hidalgo, Gloria Rodríguez-Vega, Javier Pérez-Fernández (2022); COVID-19: lecciones desde la primera línea. <https://www.elsevier.com/books/covid-19-lecciones-desde-la-primera-linea/hidalgo/978-84-1382-245-7>

Lapman, G. (2020); COVID-19: The world on pause. How we face this new pandemic?
<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3043>

Lavado Padilla, P. A., & Yamada Fukusaki, G. A. (2021). Empleo e informalidad laboral en la nueva normalidad. (1 ed.) Consorcio de Investigación Económica y Social. https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/15._dp_empleo.pdf

- Lesmes Ferrucho, Sandra; Astillejos Salcedo, Laura Valentina (2022); La importancia de trabajar en la logística comercial de Colombia ante un mundo globalizado y afectado por la crisis sanitaria del COVID-19. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/41259>
- Lin, Bx y Zhang, YY (2020). Impact of the COVID-19 pandemic on agricultural export, 19 (12), 2937-2945. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S209531192063430X>
- Manta Anchivilca, Ana Gladys; Lovatón Naupay, Kinley Denis (2018); Gestión del transporte multimodal internacional en beneficio de las exportaciones del Perú. Lima 2018. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2352>
- Marinucci, Elsa (2021); Logística y transporte internacional: la disrupción ante el COVID-19. <http://hdl.handle.net/2133/20550>
- Maxwell, Joseph A. (2019); Diseño de investigación cualitativa. Editorial GEDISA <https://www.casadellibro.com/libro-diseno-de-investigacion-cualitativa/9788417835040/10070507>
- Mejía Jiménez, Laura Valentina (2022); Análisis del proceso logístico para el manejo de carga abandonada durante el proceso de importación en terminales marítimas de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20500.12277/11834>
- Meza Mitacc, A. (2022); La industria de contenedores marítimos: importancia de implementación de políticas públicas para su fomento y desarrollo. Forseti. Revista De Derecho, 12(16), 122 - 137. <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v12i16.1899>
- NU. CEPAL (2020); Compilación de estadísticas de cuentas nacionales, balanza de pagos y comercio exterior en el marco de la emergencia sanitaria de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) <http://hdl.handle.net/11362/45666>
- NU. CEPAL (2020); Conectividad, transporte y comercio en la era de la pandemia. <https://www.cepal.org/es/proyectos/conectividad-transporte-comercio-la-era-la-pandemia>

- NU. CEPAL (2021); Opciones para la convergencia entre la Alianza del Pacífico y el MERCOSUR en facilitación del comercio. <https://hdl.handle.net/11362/47587>
- Olivera Cáceres, J. A., & Loza Ticona, R. M. (2021); Effect of the COVID-19 pandemic on the behavior of the Peruvian economy, 2020. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1182>
- Puccio, Laura y Sapir, André, Restricciones a la exportación durante las crisis sanitarias mundiales: la comunidad internacional puede y debe hacerlo mejor (octubre de 2020). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3711484>
- Sánchez Córdova, N. M., De la Cruz Carrillo, Y. Y., & Infante Rivera, L. d. J. (2021): COVID-19 as a factor in accelerating the automation of Port Logistics processes in the Port of Callao - Perú. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCON_eca1c96afd6b710afaadf35ea28b4a42
- Yarleque Peña, Ana María (2020); La digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020 <https://hdl.handle.net/20500.12692/18287>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PERDIDA DE MERCADERÍA POR SOBRECOSTOS EN LOS SERVICIOS DE LOS DEPOSITOS TEMPORALES A CAUSA DEL COVID-19 EN EL PERÚ

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORIZACIÓN	METODOLOGÍA
<p>COVID-19</p> <p>DEPÓSITOS TEMPORALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Padecimiento infeccioso, producido por el virus SARS-CoV-2, que se propaga fácilmente en espacios cerrados o aglomerados de personas, las cuales pueden presentar síntomas leves o moderados. - Son lugares que la autoridad aduanera autoriza para que se descarguen mercancías y permanezcan allí durante un plazo máximo establecido en días. Cabe resaltar que cada país establece en su ley de aduanas el número total de días en que se pueden almacenar dichas mercancías. 	<p>Enfermedad contagiosa que generó gran demanda en las restricciones relacionadas al cierre parcial de los embarques limitando al personal y la relación con el transporte de las cargas.</p> <p>Al local donde se ingresan y almacenan temporalmente mercancías pendientes de la autorización de levante por la autoridad aduanera, luego de ese plazo, la mercancía es considerada en abandono.</p>	<p>PROBLEMA GENERAL ¿Se generó pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del covid-19 en el Perú, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1.- ¿Se vieron afectados los clientes en el tratamiento de sus mercaderías por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020? 2.- ¿Cómo se puede evitar sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales ante una futura crisis sanitaria?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar si se generó pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del covid-19 en el Perú, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1.-Determinar si se vieron afectados los clientes en el tratamiento de sus mercaderías por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020. 2.- Evaluar si se puede evitar sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales ante una futura crisis sanitaria?</p>	<p>Subcategorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuarentena - Limitación de embarque <p>Subcategorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobrecostos - Pérdida de mercadería 	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: cualitativo - Diseño: No experimental y transaccional - Tipo de investigación: Descriptiva - Escenario de estudio: Perú - Participantes: Abogados, especialistas en exportación - Técnicas: Entrevista, guía de entrevista y guía de análisis documental

VIII. ANEXOS

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Autores: Carmona Todco Jimmy Harold, Ruiz Torres Mayra Yanet

OBJETIVO GENERAL: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

Fecha: 16 de octubre de 2022.

FUENTE DOCUMENTAL	Art. 1 - Decreto 436 de marzo 19 de 2020 – Abandono de Mercancía
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	El Gobierno Nacional estableció: “Vigencia del reconocimiento e inscripción de los Usuarios Aduaneros Permanentes y Usuarios Altamente Exportadores. Para efectos de lo previsto en el Art. 766 del Decreto 1165 de 2019 y demás disposiciones concordantes, la vigencia del reconocimiento e inscripción de los usuarios aduaneros permanentes y usuarios altamente exportadores se prorroga hasta el treinta y uno (31) de mayo de 2020. Este plazo se extenderá de manera automática mientras se mantenga la declaratoria de la emergencia sanitaria por causa del nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 del doce (12) de marzo de 2020 o la norma que la modifique, adicione o sustituya, y la emergencia económica social y ecológica declarada mediante Decreto 417 de 2020”; DIAN (2020).
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Tomando como referencia un documento de Colombia tenemos conocimiento que la entidad encargada del sistema aduanero en Colombia al ver vencido el plazo de almacenamiento de las mercancías y que esta no haya sido reembarcada o sometida al régimen aduanero podían solicitar una prórroga de un mes, pero ese plazo se extendió de manera automática a causa de la emergencia sanitaria.
CONCLUSION	Podemos conocer la medida establecida por el DIAN (Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), ya que, en este país contado a partir de su llegada al territorio aduanero nacional, las mercancías deberán ser reembarcadas o sometidas a una modalidad de importación de lo contrario se considerarán abandonadas a favor de la Nación.

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

TÍTULO: “Pérdida de Mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020”.

OBJETIVO GENERAL: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

Autores: Carmona Todco Jimmy Harold, Ruiz Torres Mayra Yanet

Fecha: 16 de octubre de 2022.

FUENTE DOCUMENTAL	N° 102-2020-MINCETUR, Decreto Legislativo 1492 - Aprueba disposiciones para la reactivación, continuidad y eficiencia de las operaciones vinculadas a la cadena logística de comercio exterior.
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	Tiene como finalidad promover y asegurar el cumplimiento de la reactivación y eficiencia de las operaciones logísticas y comerciales, vinculadas tanto al ingreso y salida de mercancías del país, así como también los medios de transporte de carga y descarga. Dichas actividades son conexas a los acuerdos estipulados al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en lo cual se procura digitalizar los documentos y optimizar los tiempos de las operaciones, prevenir riesgos y reducir el contagio del personal que brinda servicio en la cadena logística, asegurando la continuidad del comercio exterior. El peruano (2020).
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Romper las brechas, adoptando las medidas necesarias para garantizar la atención, en los procesos administrativos y brindar la continuidad según lo comentado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones
CONCLUSION	Con este decreto se busca garantizar el proceso, repotenciando el servicio al cliente, reduciendo riesgos y los casos de contagio, teniendo como finalidad la continuidad del flujo de transporte tanto nacional como internacional.

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

TÍTULO: “Pérdida de Mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020”.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

Autor: Carmona Todco Jimmy Harold, Ruiz Torres Mayra Yanet

Fecha: 16 de octubre de 2022

FUENTE DOCUMENTAL	Ley N.º 27943 - Ley del Sistema Portuario Nacional - Art. 1, Capítulo 1
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	<p>En la actualidad en nuestro país la infraestructura en los puertos del Callao se ve limitado al proceso de la operatividad del comercio exterior por tal motivo se realizan mediante depósitos temporales lo cual genera una división entre terminales portuarios y extraportuarios.</p> <p>Según la ley se regulan los servicios y actividades en los terminales, instalaciones e infraestructuras tanto en los puertos marítimos, fluviales y lacustres ya que dicho fin es la optimización, logrando facilitar el transporte multimodal y la modernización en las infraestructuras portuarias, mejorando la calidad de servicio y atención hacia el cliente final, generando el menor costo posible. Gonzales, Portocarrero, Ramírez (2022);</p>
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	<p>Se considera que los depósitos temporales cumplen un servicio logístico integral a fin de brindar al cliente un paquete en el cual están contemplados la asignación del canal de control, los servicios que este necesite, la gestión de la cita y del embarque que este necesita, caso muy distinto es el embarque directo que realiza el exportador con el extraportuario (Puertos del Callao), ya que a través de la Agencia de Aduana ellos mismos consignan el canal de control y la RCE, y solo requieren del depósito temporal la notificación de la fecha y hora de la cita para que la misma Agencia de Aduana pueda generarla. (Estos procesos se pueden generar debido a que no se pudo encontrar un slot, para cita o posiblemente un adelanto de la nave.</p>
CONCLUSIÓN	<p>Se puede afirmar que hay un porcentaje mayor entre la carga embarcada directamente a un extraportuario contra la carga que es embarcada desde un depósito temporal ya</p>

	que los costos son menores y los acuerdos comerciales facilitan al cliente a obtener menores descuentos.
--	--

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

TÍTULO: “Pérdida de Mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020”.

Autor: Carmona Todco Jimmy Harold, Ruiz Torres Mayra Yanet

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

Fecha: 16 de octubre de 2022.

FUENTE DOCUMENTAL	LGA (Ley General de Aduanas DECRETO SUPREMO N.º 010-2009-EF Decreto Legislativo N.º 1053 se aprobó la Ley General de Aduanas - DISPOSICIÓN DE LAS MERCANCÍAS EN SITUACIÓN DE ABANDONO Y COMISO
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	Es importante mencionar que la LGA (Ley General de Aduanas) brinda plazos al importador para que cumplan con el proceso de nacionalización de las mercancías, pagando todos los derechos, y recargos relacionados a dichas mercancías. Dichos plazos deben cumplirse a partir del día siguiente de la fecha de la descarga de las mismas en el supuesto que se haya destinado la mercancía bajo la modalidad de despacho diferido. Una vez que las mercancías son desembarcadas, se trasladan a un almacén aduanero, es decir a un depósito temporal; y es aquí donde tendrán estadia las mercancías hasta que se efectuó la destinación de estas a un régimen aduanero. Barco & Villanera (2020)
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	La LGA condiciona la aplicación de plazos lo cual para los depósitos temporales corresponde a un costo no recuperable ya que se pierde una oportunidad para hacer uso y alquiler del espacio de otras mercancías. Adicional a ello un punto negativo es no tener un ingreso por parte de la Superintendencia Nacional de Aduanas con respecto al manipuleo y la custodia de mercancías en estado de abandono e inmovilización. Las cuales son ordenanzas dispuestas a acatar por SUNAT.
CONCLUSIÓN	Los depósitos temporales están obligados a mantener seguridad y custodia en las mercancías en situación de abandono legal, por lo mismo que se pueden ver afectados

	en base a multas y sanciones por no resguardar la integridad de dichas mercancías, ya que para los depósitos temporales su labor es facilitar la inspección y fiscalización de la autoridad aduanera
--	--

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

TÍTULO: “Pérdida de Mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020”.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Informar cómo prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020.

Autor: Carmona Todco Jimmy Harold, Ruiz Torres Mayra Yanet

Fecha: 16 de octubre de 2022.

FUENTE DOCUMENTAL	Decreto Supremo No. 008-2020-MINCETUR, fecha 03 de agosto de 2020 se aprobó el Reglamento de la Ley No. 30860, Ley de Fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	A partir de lo expuesto, se desprende que, durante la difícil coyuntura provocada por el COVID-19, las administraciones aduaneras deben actuar de manera ágil, oportuna, articulada y estar alerta, permitiendo un adecuado flujo operativo de las mercancías, lo que implica evitar demoras innecesarias, de modo que se mantenga inalterable la continuidad de la cadena de suministro internacional. Otro punto que debemos señalar es que la Administración Aduanera, buscan promover la digitalización en los procesos y sistemas informáticos con el fin de simplificar los trámites aduaneros Aliaga (2020)
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Menciona que la gestión aduanera, cumple un rol importante en la cadena logística está misma frente a la actuación de los administradores aduaneros con respecto al COVID 19. Ya que deben prever la seguridad propia del personal, facilitar y simplificar el comercio, así como también la continuidad de la cadena de suministros. En este mismo enfoque, se rescata favorecer al transporte internacional, garantizando la disminución de controles físicos, así como el contacto entre los agentes que son parte de la intervención de las operaciones aduaneras.

CONCLUSIÓN	Este punto se enfoca particularmente en la aplicación de las mediciones de confinamiento y del distanciamiento social lo que facilitó la difusión masiva del virus haciendo evidente la falta de infraestructuras y un sistema sanitario con muchas deficiencias lo cual se extendió al nivel económico y político; por lo cual manifestamos con que el impacto de la pandemia llevo a que ciertas actividades busquen en la tecnología y cambios de procesos mejorar los procedimientos a fin de proteger al personal aplicando medidas sanitarias para su seguridad.
-------------------	--

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

TÍTULO: “Pérdida de Mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020”.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Informar cómo prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020.

Autor: Carmona Todco Jimmy Harold, Ruiz Torres Mayra Yanet

Fecha: 16 de octubre de 2022.

FUENTE DOCUMENTAL	Decreto Supremo No. 005-2020-MINCETUR de fecha 13 de junio de 2020, se aprobó el Reglamento del Exportador Autorizado.
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	Dicho decreto, engloba en permitir que los exportadores accedan a su autorización, emitiendo en este punto sus propias declaraciones de origen. Cuya finalidad es la reducción del tiempo y los costos operativos que se puedan generar, así mismo que ya no será necesario acudir personalmente a las entidades correspondientes para dicha emisión del certificado. Aliaga (2020)
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Este beneficio es el impacto para todos los procesos en las exportaciones que manejen acuerdos comerciales en distintos países, así como la Asociación Europea de libre Comercio, donde establecen aceptar el certificado de origen del sistema como también el sistema de certificación por exportador autorizado.
CONCLUSIÓN	Consideramos un mejor rendimiento en ahorro de costos, al no ser necesario que una entidad acredite la emisión de un certificado de origen de los productos exportables. También genera una simplificación y un mejor proceso, evitando la emisión del certificado o formulario de origen. En reemplazo puede declarar el origen en sus documentos comerciales, por ejemplo, en una factura. Así como sobre toda la intervención de un tercero ya no es necesario.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020.

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Acero Solano, Christian George
Cargo e Institución donde labora:	Operador de Exportación
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

II. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Si, claro. Si hablamos dentro del margen del COVID 19 ha habido y estoy seguro que en todos los terminales hubo gran pérdida de mercadería y se han perdido bastante el tema de los negocios por sobrecostos. Porque, acuérdate que en el COVID hubo bastante reducción de personal porque se estaban enfermando y a causa de ello se colocó personal de emergencia que no tenía la capacitación correspondiente.

Y por ejemplo en caso fuera una carga perecible (Refrigerada), hay contenedores que a falta de personal y capacitación no han sido seteados

correctamente, con la temperatura que deberían tener. Entonces, desde que ese contenedor ingresa a un Extra portuario y hasta qué llega su momento para embarcar a puerto y no estar la mercadería en la temperatura que le corresponde. La carga se malogra, eso incluye que el cliente presente molestias, quejas y se pierdan los negocios a causa del sobrecosto.

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

Como te mencionaba, uno de los motivos principales es porque no se le estaba dando el seguimiento y mapeo correcto a las cargas, debido a que las empresas no estaban con el 100% del personal, por ejemplo, se le coloca personal de urgencia y al no estar capacitados no le dan el seguimiento que amerita cada carga y contenedor.

3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

Eh, Si es que hablamos de que, si se pudo evitar, yo creo que sí. Hablando de gestión se puede haber realizado de mejor manera. Se pudieron haber salvado si se hubiese contado con personal idóneo o si el estado hubiera puesto protocolos que no solamente se capaciten, sino que también puedan cumplir con su función. Aparte no solamente es decir "Allá el estado". Porque en ese tiempo salir de casa era complicado y había que salir con un permiso especial que te entregaba el estado. Adicional a ello, debieron colocar más presión en los trabajos en cuanto a la medida de protección de los trabajadores que laboran en patio puesto que se encontraban trabajando sin los implementos necesarios de protección. Entonces, sí se hubiese prevenido este tipo de situaciones y si las personas hubieran tomado mayor conciencia quizá se hubiese reducido el personal enfermo, generando mejorar la función.

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Si claro, no solamente hablamos de clientes nacionales. Si no, también en los extranjeros que finalmente se ven afectados por la compra de mercadería y que al haber sobrecostos, el cliente del país de origen que sería Perú al no poder vender su carga también perjudica al cliente final.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Si, con esa pregunta estoy totalmente de acuerdo. Porque anteriormente los extra portuarios y Sunat se manejaban a través de documentos físicos y ahora todo se está trabajando de manera Virtual y pues de cierta manera u otra lo veo como una mejora. Y está sistematización que se ha dado es una oportunidad para el extra portuario.

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Bueno a mi parecer, desde el momento que estamos dejando de cumplir con el servicio idóneo que debe dar el extrapartidario, considerado que no se le dio la atención adecuada y el tratamiento que debe de ser. Pero eso sí, al momento de sustentar al cliente los motivos del porqué de lo sucedido, el extra portuario ha sabido sustentar con base y fundamento.

Segundo Objetivo Específico: Informar cómo prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020.

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

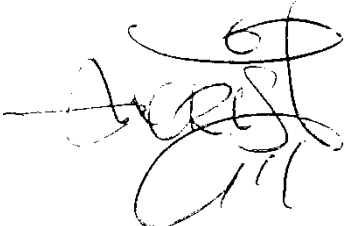
Yo creo que sí, porque a raíz de una primera crisis. Nosotros hemos aprendido, nos hemos adaptado a una nueva forma de trabajo el cual ya sabemos cómo solucionar ciertos problemas que se pudieran presentar. Tampoco digo que vaya a ser sencillo o fácil, pero creo que se manejaría de una mejor manera si hubiese alguna futura pandemia.

8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobrecosto en los servicios de los depósitos temporales?

Si claro, totalmente, al hablar de una herramienta virtual la cual nos obliga al personal a trabajar desde casa, es un beneficio tanto para la persona y para la empresa en este caso el extra portuario porque se está ahorrando costos de servicios básicos, servicios de luz o agua, así como también espacios que eran usados y se está aprovechando para otros fines a favor de la empresa.

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Creo que sí, debería adicionarse para las vías de rutas de acceso para las unidades que vayan a puerto, teniendo mayor facilidad para el ingreso y el acceso mismo, ya que genera congestión.


FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020.

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Tantalean Paredes, Luis Enrique
Cargo e Institución donde labora:	Customer Service SIP
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

II. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Sin embargo, esto no necesariamente hacía perder la mercadería a los importadores y exportadores. Si había sobre costos, pero no generalmente generaban pérdidas.

Pero, si había casos puntuales, por ejemplo, en una exportación hacia China que era pescado congelado, se embarcó todo OK. Pero sin embargo allá en destino hicieron unos análisis en la cual, la carga dio positivo por COVID por lo cual tuvo que retornar y ser destruida, aquí a origen.

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

Bueno, son diversos factores que generaban sobrecostos. Por ejemplo, uno de los más críticos fue la disposición del toque de queda por confinamiento. Esto generaba la reducción del horario de trabajo y del personal.

Esto afectaba el desarrollo de las operaciones de los depósitos temporales, por ejemplo, la demora en la atención por el poco personal que había en los almacenes, ese era el punto más crítico al inicio de la pandemia.

3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

Eh, yo creo que no. ¿Por qué? Porque, el Perú no estaba preparado adecuadamente ante esta eventualidad. No estaban preparados para atender esta crisis. Tenía que pasar para saber el margen del cambio que se debe hacer ahora.

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Definitivamente, si los clientes se han visto perjudicados. Como lo mencionabas anteriormente la reducción de personal, generaba demoras, otro ejemplo también es el control estricto para el ingreso a los depósitos temporales. Ya que a veces para el retiro de mercadería, los conductores tenían que presentar cierta indumentaria y cada quince días hacerse una prueba COVID lo cual generaba sobre costos.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

¡Por supuesto! Y eso es lo más rescatable, por decir de la pandemia ya que los depósitos temporales tuvieron que implementar canales virtuales para la atención de los clientes y no solo ellos. Si no, también la autoridad máxima (Sunat), tuvo que replantearse en lo que respecta a todos los regímenes como; por ejemplo la Exportación Definitiva Digital entre otros.

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Digamos que inicialmente cuando hubo la pandemia con el pasar de los meses se aplicaron medidas las cuales a los clientes se les atendía correctamente y buscábamos también reducir sobrecostos para fidelizarlos durante esta eventualidad, que era el COVID.

Segundo Objetivo Específico: Informar cómo prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

Si, con todo lo que nos pasó y lo que nos tuvo que pasar. Ya sabemos cómo desempeñarnos ante una nueva crisis sanitaria, sin embargo, esto no quiere decir que nos descuidemos. Ya que cada empresa debe seguir con sus capacitaciones al personal para que estén más preparados para un futuro enfrentamiento de una manera más rápida.

8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobrecosto en los servicios de los depósitos temporales?

Si, es imprescindible seguir implementando estas herramientas virtuales. Ya que reduce el tiempo de atención a los clientes y de tal manera afecta de manera positiva a los clientes. Bueno, yo creo que en si todo lo que se implementó para la atención fue positivo. Pero, sin embargo, lo más rescatable fue los refrendos. Ya que anteriormente se tenía que ir para refrendar. Esperar que tu carga esté en el Callao para poder ingresar a un depósito y con la misma poder presentar los documentos para refrendarlo.

Cosa que en este caso solo esperamos que la carga ingrese al depósito y uno se conecta por su casa y genera su ticket de atención y se hace la solicitud. Antes el despachador tenía que estar esperando todo el día y noche que ingrese a carga y refrendar.

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Si, se debe implementar más medidas. Sin embargo, hay que rescatar que cuando hubo esta crisis, la Aduana dispuso de una serie de medidas que buscaban reducir las consecuencias.

Por ejemplo, ellos implementaron la suspensión automática de los plazos de regularización en todos los regímenes y también implementaron los que son los trámites virtuales. Ante ello debe seguir implementando nuevas medidas políticas.


FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020.

10. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Portilla Chávez, Esteban Fernando
Cargo e Institución donde labora:	Customer Service Senior Región SUR
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

11. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Si, definitivamente. Considero que a través del inicio de la pandemia que nos agarró a todos de sorpresa, también perjudicó a diversos sectores. Entre ellos el Comercio Exterior, considero que Perú fue uno de los países más afectado en la pandemia y nos agarró a todos fríos, creo que los depósitos no estaban preparados y a raíz de esto, esta pandemia complicó la situación de los depósitos.

Personalmente, tuve cargas que no fueron embarcadas en las naves que les correspondían por temas de falta de personal en los depósitos, al haber menos personal obviamente hay más riesgos de errores. Eso fue lo que pasó, una carga no embarcada supone que el contenedor se quede muchas veces más en Perú y al pasar una semana más se genera una mayor merma en el producto que llegue a destino.

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

Yo creo que motivo por sobrecostos parten inicialmente por las falencias que se originaron por errores. Todo fue concadenado, al haber bajas de personal, el personal activo se sobrecargaba y al estar sobrecargado son más propensos a cometer errores y no embarcar carga generando sobreestadía.

Si un Contenedor se lleva a puerto se consume más energía, más el uso de área operativa. Creo que esos fueron los dos grandes sobrecostos que se pueden haber generado.

3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

Personalmente Jimmy, considero que no se pudo evitar porque nos enfrentamos a algo totalmente nuevo, nadie sabía cómo actuar no se tenía claro cómo era esta pandemia, como afectaba y cuál era la solución. Entonces, al enfrentarnos ante algo totalmente nuevo creo que el Perú no estaba en la capacidad, ni preparados para hacerle frente a la pandemia.

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Si definitivamente, yo creo que los principales perjudicados fueron los exportadores, quienes son finalmente los que asumen estos sobre costos ¿De qué manera? Primero, en esencial al productor no le convenían tener sus contenedores no embarcados. La verdad es costosa. ¿Por qué? Porque el producto pasa merma la carga refrigerada y se genera costos adicionales. Por ejemplo, un contenedor que no se embarcó, que se tuvo que trasegar y acondicionar y retirar un nuevo contenedor, pagar servicio de Gate Out, acondicionarlo a una Atmósfera controlada, justamente para poder minimizar la pérdida del producto.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Definitivamente si, a raíz de la pandemia se redujo en la mayoría de los depósitos la atención presencial. Lo cual considero fue un punto bueno, ya que a raíz de la pandemia pasa de manera remota y posiblemente se quede de esa manera la forma de trabajo. Creo que muchos depósitos se adecuaron al cambio y modificaron sus procesos.

En la medida de lo posible para hacerlo de forma remota y agilizar en cierto modo la atención.

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Bueno, aquí siendo totalmente neutral, yo creo que sí. Considero que los depósitos han brindado sus servicios como debía hacer a cada cliente, pudiendo a ver errores, pero en la medida de los servicios en los depósitos temporales se han mantenido.

Segundo Objetivo Específico: Informar cómo prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

Como te indiqué anteriormente, considero que estamos mejor preparados. El sector de los servicios logísticos ya tiene una mejor noción, mejor preparados y más experimentados ante una futura crisis de presentarse, que prever que priorizar, cual es una flaqueza que se podría presentar los riesgos para sacar mejor las operaciones. Yo creo que sí.

8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobrecosto en los servicios de los depósitos temporales?

Si, es un buen punto el que tomas Jimmy, es lo ideal. Esto viene a hacer el futuro del comercio exterior, ósea en la medida de lo posible, sistematizar procesos, virtualizar procesos, que sea lo más digital posible y solamente lo justo y necesario en el aspecto operativo. Yo creo que haciendo un a mayor uso de la tecnología podemos ahorrar costos y se puede mejorar proceso y por ende podemos evitar sobrecostos a los clientes.

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Si claro, es correcto Para empezar como depósitos mismos deben implementar sus políticas cada uno, que políticas van a desarrollar de cara a una nueva crisis sanitaria, cuando tengan estas reducciones de personal, que política operativa pueden implementar. A fin de reducir riesgos y por ende los daños económicos, esto es a nivel de los depósitos Ahora, obviamente como Perú nación misma el gobierno tiene que implementar sus políticas sanitarias acorde y sus políticas sanitarias al comercio exterior y sea más fácil el tratamiento.

Finalizando considero que la crisis sanitaria afectó al rubro de las Exportaciones siendo perjudicial para los depósitos como para los clientes, incluso para las líneas navieras, siendo algo nuevo para nosotros, los distintos autores no tenían claro cómo actuar, los depósitos en verdad no sabían cómo actuar, ¡Sobre cómo viene la atención cuando el personal tenía síntomas, al personal se le mandaba a descansar, es lo correcto! Las operaciones se complicaban, pero en base a esto que hemos pasado si creo que estamos más preparados. Pero, más que nada preparados para nuevos retos que se puedan presentar.



FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020

10. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Pérez Prado, María Kattia
Cargo e Institución donde labora:	Cargo: Supervisora de Documentación
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

11. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Eh, si creo que hubo pérdida de mercancías, pero por diversos motivos. No creo que lo principal haya sido específicamente los sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales. Si no que creo más bien que los sobre costos han sido consecuencia de las razones principales.

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

Claro, ahí es donde quería llegar. Yo creo que los sobrecostos se generaron en si porque los dueños de las mercancías, no tenían las posibilidades de poder retirar sus mercancías en los tiempos que regularmente lo venían haciendo. Debido al confinamiento es posible que se haya generado menores ingresos, definitivamente los fletes se elevaron también.

Entonces todo eso ha generado que de por si las mercancías caigan en abandono, se queden más tiempo de lo usual en los almacenes y finalmente generando pérdidas no solamente para los clientes, sino también para los almacenes, el tener mercancías ahí sin movimiento también es una pérdida para el almacén como tal.

No solamente se ve perjudicada la descarga, sino también el embarque como mencionas. Ya que no llegaba la misma cantidad de naves y por lo tanto las cargas se venían roleando de una nave a otra y todo ese tiempo de espera tiene un costo definitivamente.

3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que en el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

Uhm, yo considero que los sobrecostos al menos en los almacenes se han generado justamente por eso. Por tener más tiempo la mercancía almacenada, no por necesariamente los almacenes hayan subido sus costos como tal o no sé no se hayan cobrado tarifas que no se cobraban regularmente. Yo creo que se ha dado más que todo por el tema de confinamiento, ahora si se hubiera podido evitar tal vez sí. Pero, no es algo que dependía necesariamente de los operadores del Comercio Exterior, sino más del gobierno.

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Si definitivamente, se vieron perjudicados con este tema. Eh, o sea en todos los almacenes de por sí se manejan una cantidad de días libres, pero, pasado ese tiempo se van incrementando ese costo por cada día que va transcurriendo no. Y para muchos clientes si el costo llega a exceder, el costo de la mercancía o de la ganancia que pretendes obtener por esa mercancía, es una pérdida prácticamente, les convendría hasta cierto punto dejar la mercancía que pagar. Más que nada la línea como tal, te brinda días libres para la devolución de los contenedores, pero los almacenes también te brindan días libres por el tiempo que tienes la mercancía dentro del almacén. O sea, hay paquetes establecidos que se aplica para clientes que no son frecuentes, pero si como bien mencionas hay paquetes que ya son más a medidas y varían dependiendo de la negociación que se ha revisado con el cliente y del movimiento que tiene ese cliente. En realidad, sí, son más personalizados.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Si, definitivamente nos obligó a tomar medidas inmediatas a modo de contingencia de ir mejorándolas y optimizándolas. Incluso hasta la normativa nos obligó a tener un plazo para poder adecuarnos a la sistematización a la virtualidad para la atención a los clientes

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Yo creería que sí, porque en la medida de lo posible realizaron muchos descuentos para que el cliente pueda disponer de sus mercancías, al final

de cuentas para el almacén lo más conveniente es que sea el dueño o cliente quien se lleve su mercancía y pague por el servicio como tal.

Porque, que te dejen la carga, no es una carga que se quede para el almacén. Sino que termina en manos de SUNAT o del gobierno por las disposiciones. Entonces, termina siendo una pérdida tanto para el cliente como para el almacén.

Entonces, en esta línea y medida, se dieron muchas negociaciones y descuentos para que los clientes puedan de una forma disponer de sus mercancías.

Segundo Objetivo Específico: Informar cómo prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

Bueno, creo que las personas en general nunca estamos preparadas para una crisis como tal, pero definitivamente esta pandemia nos ha dejado mucho aprendizaje. No ha obligado a tomar medidas como te decía que de repente no teníamos pensadas en un corto plazo y se tuvieron que tomar, entonces. No podríamos decir preparados, porque dependería de qué tipo de crisis sanitaria dependería, pero de que la afrontaríamos de manera diferente, sí, definitivamente digamos que hemos dado un avance hasta cierto punto que permitiría poder de manera virtual por decirlo de una forma. Y pues claro dependería de qué forma se presentaría esa crisis.

8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobrecosto en los servicios de los depósitos temporales?

Si de hecho todos apuntamos a eso. Creo que todos nos vimos obligados a implementarlo, pero ya en el camino hemos hecho ciertas mejoras para

no regresar a la atención presencial, sino más bien poder mejorar la experiencia de los clientes con los servicios que brindamos actualmente.

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Sé que el gobierno ha implementado hasta cierto punto, algunos proyectos para de alguna forma levantar a las micros, a las pymes, pero no sé si será suficientes, la verdad con tanta corrupción que existe en el gobierno la verdad que la ayuda no llega necesariamente a quién de verdad lo necesita.

Entonces, creo que es por allí por donde se debería empezar, por asegurarse que todas las medidas que se tomen realmente causen el efecto que se requiere, que no quede solo en el papel.



FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020

10. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Cruz Chambi, Anya
Cargo e Institución donde labora:	Jefe de Planeamiento y Producto Vacíos
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

11. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Sí definitivamente, bueno el COVID fue y ha sido una de las causas de pérdida económica a nivel mundial. Definitivamente, no lo teníamos previsto, nadie estaba preparado para una pandemia, es más, algunos no conocíamos el verdadero significado de esta palabra, entonces si considero que hubo pérdida de mercadería por sobrecosto.

Entonces Sí, porque actualmente tenemos importadores que inician o están iniciando en este mundo de la globalización en operaciones de

importación y obviamente no tienen el respaldo económico que algunas otras grandes empresas pudieran tener, para poder cubrir sobrecostos. Y ¿Por qué nace los sobrecostos? Si más bien no recordamos, el Perú se paralizó y solamente quedaron activas algunas entidades y algunos rubros que eran indispensables para sobrevivir. Entonces teníamos muchos importadores pequeños y los que estamos en este rubro sabemos que por ejemplo el centro de Lima uno de los ejemplos de aquellos clientes que fueron muy golpeados, los importadores traen cosas de China, con su flete exacto, su ganancia exacta y justamente que este emporio haya estado cerrado te limita en poder retirar estas mercancías que no tienes donde almacenarlas.

Usualmente estos clientes retiran sus mercancías directo ya para la venta en el mercado, ¿no? Ahora el hecho que haya estado cerrado este emporio, hizo que se dilate el tiempo del retiro de la mercancía y por ende cada día sumaban los sobrecostos y luego hemos tenido casos en los cuales hasta los sobrecostos han superado la ganancia que los importadores pudieron haber obtenido por la venta de la mercancía y obviamente muchos dejaron en abandono legal sus cargas.

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

Claro, o sea no dejemos de enfocar que el depósito temporal es igual una empresa que obviamente tienen que generar sus propias ganancias y obviamente los depósitos y el rubro en general a comparación de otros, no tuvo ningún respaldo por el gobierno. A pesar que hemos sido parte de la cadena logística indispensable para poder suministrar a todo un país, los recursos necesarios porque muchos recursos llegan como la medicina, los productos alimenticios, diversas cosas que llegan por los depósitos y no tuvimos incentivos como otros rubros, como te mencionaba Jimmy, para poder minimizar el tema de los sobrecostos.

Entonces, hubiera sido de gran ayuda, por ejemplo, el Puerto si no retirabas las cargas en el tiempo que necesitabas igual te cobraba el uso de Área y eso obviamente el depósito lo trasladaba a los clientes, pero

¿Por qué no podíamos retirar los depósitos temporales a tiempo? Porque los choferes no estaban inmunes, nadie estaba libre en esta cadena de enfermarse. Entonces toda la cadena se vio afectada y lamentablemente al no tener un respaldo donde se haya creado un decreto por un periodo de tiempo donde todas las empresas, principalmente los puertos sean sensibles a la coyuntura y poder ser un poco más abiertos, condescendientes por sobrecostos. De repente si hubiese sido así no hubiera afectado mucho a los clientes y a los depósitos al incrementar a los sobrecostos.

Ahora ¿El motivo cuál era? Obviamente, los clientes tenían lo que tu pensabas retirar en 5 días, lo retirabas en 20 y ya tenías encima el sobre costos por almacenaje. Por ejemplo, el almacenaje lo que más impacto en los depósitos temporales, todos los que hemos estado en el rubro estábamos explotando. ¿Por qué?, Porque nadie retiraba las cargas, los mercados estaban paralizados, el mismo MAVE, RIPLEY, clientes que a veces retirar las mercancías ya directo para ser distribuido en ciertas cadenas o en ciertos puntos del país, obviamente no eran productos de primera necesidad. Eso básicamente fue el motivo por el cual hubo varios sobrecostos en los servicios del depósito.

3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

Yo creo que sí y como mencionaba en el punto 2. Yo creo que si hubieran tomado el rubro o el tema de los depósitos temporales y puerto como parte de la cadena logística para suministrar todos los recursos que se necesitado en ese momento. Si lo hubieran considerado importante como lo es, hubieron hecho como te mencionaba, hubieran sacado un decreto en los cuales se exoneren de algún tipo de recargos o tener algún tema de incentivo. Eso si hubiera podido ayudar, igual lo hemos conversado en el gremio de la asociación de Terminales de Almacenamiento Perú, ha sido duro para los clientes tener un depósito lleno, porque los clientes no podían retirar mercancías, otros que nos llenó el almacén de carga en abandono legal. Ha sido duro sin este respaldo de gobierno y país, también minimizando sus propias perdidas.

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Si por supuesto, como mencionábamos muchos de los casos las liquidaciones en los depósitos temporales excedían su propia ganancia de las ventas de su importación. Entonces, sí se vieron muy afectados, incluso clientes que tuvieron que cambiar de rubro completamente porque no pudieron recibir o recuperar la inversión que generaron con la importación.

En la exportación que gran golpe para los Agricultores ¿No?, porque nosotros exportamos mucha fruta al Asia y Asia fue uno de los continentes que fue súper rigurosos con el tema del confinamiento y ahí sí cerraron los puertos porque los cerraron.

Al menos acá nunca se cerró completamente la exportación e importación, pero en Asia sí y entonces personas que tuvieron que ingresar sus mercancías al mercado nacional y ya ni siquiera la gente iba al mercado. Sino que salían 2 o 3 veces por semana, tu mercancía lamentablemente por ser perecible fue una pérdida tremenda.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Sí, considero que aceleró el tema de las sistematizaciones, pero muchas veces más de cara hacia adentro. Ósea se tuvieron que hacer algunos ajustes porque obviamente no podías exponer a tu personal, básicamente eso para los procesos que tenían una interacción con otras personas, agencias de aduanas, importadores, exportadores, operadores logísticos, se tuvo que improvisar al principio porque llegaban miles de correos y todos los tramites que hacías presencial ahora lo pasaste al correo y

ahora por ahí se crearon algunas sistematizaciones. Pero si considero que cuando empezó el tema de la pandemia la sistematización estuvo más enfocadas hacia adentro, o sea hacia las empresas y no hacia los clientes, porque era que te ordenabas en la casa, pero para los clientes, eran más pasos, más procesos y fueron la dificultad de cómo usarlo, tenían que invertir más tiempo en inducción de los sistemas, tenías que estar muchas horas más de trabajo conectado, porque los clientes necesitaban sus mercancías y tú no sabías como usar el sistema.

Entonces sí impulsó, pero obviamente al principio fue un conflicto, pero yo creo que ya desde el 2020 ahora al 2022 ya se han ido mejorando los sistemas, pero al no estar preparados a una pandemia obviamente todo empezó como un tema de improvisación en la sistematización.

Aparte que hay algunos clientes que no trabajaban con agentes de aduana, que al menos tienen un poco más de conocimiento y respaldo. Hay clientes que trabajaban con simplificada y eran ellos que hacían su declaración y no tenían una credencial como representante legal y ¿Cómo lo hago? ¿Lo hago manual?, pero bueno, ya con el tiempo las empresas han ido mentalizándose de que en cualquier momento tú tienes que trabajar en la virtualidad activa.

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Eh, la atención por parte del depósito siempre va a estar, pero nunca vas a poder atender al cliente al nivel que ellos quieren que lo atiendan. Mucho más cuando hay un tema de alerta y conflicto que fue la pandemia, entonces esa sería mi opinión. La atención sí, pero no creo que se haya podido hacer muchos ajustes económicamente hablando para que se pueda dar con mayor celeridad las cargas a los clientes.

Segundo Objetivo Específico: Informar cómo prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

Hoy en día y después de casi tres años de pandemia, creo que estamos más preparados, pero no sabemos cuál va a hacer el impacto de otras crisis sanitarias ¿no?, ¿Estamos preparados para una nueva crisis sanitaria? Tan igual que el COVID, pero no sabemos que otra crisis sanitaria pueda pasar de aquí a unos años, entonces creo que si el tema de la conciencia del lavado de mano, el uso de las mascarillas, el distanciamiento, si estamos más concientizados, pero como te menciono el frente o las acciones que los depósitos puedan optar para hacer frente a una crisis va a depender de sus características.

8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobre costo en los servicios de los depósitos temporales?

Sí, considero importante una herramienta virtual para reducir la presencialidad, es más como gobierno también tenemos el decreto supremo 1492 que también te impide tener un intercambio de papeles, o sea que ya los logísticos no pueden intercambiar documentos justamente para evitar este tema de los contagios y todos estos parámetros que se crearon en el COVID 19.

Si es importante, pero tienen sus exposiciones, hay mucha viveza lamentablemente en el Perú y justamente la presencialidad hacía que tráeme tu papel, la firma el sello. Y llevar esto a un tema virtual nos expone en algunos casos cuando no se hacen las cosas de buena fe, pero si es importante lo es. Ahora no sé qué tanto una herramienta virtual puede evitar un sobre costo.

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Yo creo que si políticamente hablando, todo el rubro debería ser considerado como parte importante y también tener incentivos para reducir esos daños económicos, porque al reducir esos daños

económicos al temporal vas a reducirle directamente el recargo o daño económico al exportador y también al importador. Y básicamente creo que los que deberían ser más supervisados y deberían tener una supervisión mayor son los terminales portuarios, porque desde ahí nacen los sobrecostos inicialmente.


FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020

10. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Olortiga Franco, Miguel
Cargo e Institución donde labora:	Jefe de Logística y Contenedores en Depósitos Temporales CY
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista

Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet
------------------------	---

11. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo perdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Si, yo considero que si en el 2020, yo en el 2020 trabajaba en la empresa DINET que era un depósito temporal donde nuestro principales clientes eran ADIDAS, UNILEVER y un grupo de pequeños que se asociaron con un operador de pequeños comerciantes del Centro de Lima, La Victoria, Gamarra, entonces ellos tenían, o sea si pude notar que en el tiempo de pandemia, por el cierre de los almacenes, por el cierre de todos los canales de comunicación de venta, de comercio, si algunos perdieron mercadería o se vieron afectados por los sobrecostos, no solamente el depósito temporal sino la sobreestadía de las navieras el costo logístico en general ¿No?, entonces ya en algún momento mucha carga cayo en abandono legal, posteriormente se recupero, paulatinamente, pero si hubo ese detalle, esas negociaciones, pero en general si, si pocos se pudieron acoger al régimen de depósito, que es el que te permite lidiar con estos temas de largas estadías pero este si hubo carga que se vio afectada por esta pandemia.

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

Primero, por lo que te decía en la anterior respuesta el tema de no tener o sea no puede trasladar la carga del depósito temporal a tu almacén porque no había gente en el almacén todos estamos encerrados, hay operaciones de algunos operadores o importadores que son bastante precisos o sea ellos confían en que retiran 3 días pagan, devuelven al

almacén y ya están haciendo girar su dinero o sea no aguantan, o sea una operación de ese tipo no aguanta una estadía de 10, 15, 30 días en un almacén pagando el almacenamiento, la sobreestadía de la naviera no aguantan, el margen es muy pequeño y bueno en algunas ocasiones cómo te puedo decir, la lavada sale más cara que la camisa pues ¿no? entonces optaron por dejar la carga, entonces yo creo que el principal motivo fue el no poder disponer de la mercadería en el momento en que se requiere ¿no? en el momento en el que tiene que darse la venta porque evidentemente no había o sea con la norma de ese entonces se permitieron los servicios cómo de los depósitos temporales y de los transportistas sin embargo los almacenes de los dueños no operaba, algunos operaban restrictivamente o estaban enfermos entonces pues bueno y si lo pones en el almacén a dónde lo vendes porque no habían galerías ¿no?, no había nada, ADIDAS qué es un cliente que es bastante grande tuvo que mandar bastante carga al depósito y la otra simplemente la importó pago los derechos y se quedó pues lo que duró hasta que empezaron a abrir paulatinamente o empezaron a permitir el comercio electrónico no, el Delivery. Hay empresas que tienen ya su plan como ADIDAS por ejemplo, tenían su plan de compra hecho o sea los contenedores iban a venir de todas maneras, no hay forma de parar ya está hecho el contrato como es una situación incierta, los contenedores siguieron llevando y ellos simplemente algunos importaron y otro lo mandaron al depósito ¿no? entonces este tuvieron esa capacidad de respuesta y la SUNAT dio la facilidad de entre comillas acogerse a depósitos sin embargo evidentemente no todos tenían la capacidad de recibir tanta carga al depósito, el depósito es un régimen que requiere un depósito aduanero normalmente destinado para graneles, para autos no está preparado para este tipo de cargas entonces eso causó también ese cambio repentino de este proceso logístico.

- 3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobre costos interpuestos a los clientes?**

Yo creo que el estado o los gremios o la SUNAT hubiese hecho algo más para que los operadores tengamos menos costo que finalmente hubieran sido trasladables ¿no? o sea referente SUNAT o el Ministerio de Comercio y Exterior negociar con las navieras para que no apliquen tanta sobreestadía y con los almacenes para que den facilidades bueno finalmente lo hicieron a través de REACTIVA que era una inyección de capital a empresas pero en el tema específico de sobrecostos evitar creo que la norma hubiese sido un poco más clara en el momento de poder ejecutarla no porque hubo varios casos en los que no se pudo hacer aforo, diligencias porque no estaba el tema implementado, no estaba el tema electrónico entonces yo creo que evitar al 100% no, porque fue una situación bastante abrupta, sin embargo, a la medida que pasaba el tiempo si se hubiese podido hacer un poco más de forma más rápida quizás pero es una pregunta bien o sea después de la guerra todos somos generales pues es una pregunta, espera que se sepa bien lo que iba a pasar y en realidad es una situación bastante particular pero yo sí considero que digamos que imitando modelos o permitiendo los deliveries con un poco más anticipación hubiese permitido de que se dé que se pueda seguir en parte el comercio, qué fue lo que principalmente se quedó varado no se quedó perdido, en algunos casos ¿no?

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Mira te lo digo de una forma en el concepto de venta de almacenaje en el 2019, para nosotros poder en el cuarto ítem más vendido, cuarto, quinto ítem más vendido dentro de la gama de los productos primero son los productos logístico luego son los servicios internos y el transporte ¿no? y el cuarto, quinto fue el almacenamiento ¿no? porque antes de la

pandemia la idea era sacar la carga rápido ¿no? es más la ADUANA sigue con la tendencia de poder darte el levante dentro de las 48 horas, en el 2020 el almacenamiento pasó a ser el primer lugar este entonces sí, sí hubo uso prolongado mayor a del almacenaje propiamente dicho y los servicios conexos, alquiler de contenedores, servicio de transporte de carga o sea eso pasó a ser el servicio más usado, con eso en realidad sí hubo pues un efecto de manejo, bueno te hacia el comentario de ADIDAS sí evidentemente guardaron la carga por lo menos unos 5, 6 meses pues sí así es el concepto no es que no tenga costo pero es de los servicios que tiene un costo menor para un terminal ¿no?

En particular yo tuve que alquilar una zona adicional para poner la carga que no era aduanera o sea que ya tenía levante por ejemplo, evidentemente me daba el costo, pero sí, o sea la carga estancada es un problema para todos, la carga sigue llegando, normalmente lo que ingresan son cargas que ya están seteadas más o menos hace 2 meses o sea recién la carga bajo como que en mayo, pero abril y marzo fueron meses a nivel de llegada de contenedores, normales ¿No?, al menos para nosotros.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Si definitivamente no, pero lo que hay que tener en cuenta ahí es que el depósito temporal es parte de una cadena logística, y esa cadena logística si no está implementada, si no está sistematizada o digitalizada que es un poco por dónde va la pregunta o sea no sirve de nada, no sirve de nada tener muchos procesos en el depósito y que lo demás no funcione ¿No?, por ejemplo el aforo con SUNAT los tramites con SENASA el tema de Indecopi, o sea no vale de nada que todo sea, que el depósito sea sistematizado si lo demás no lo es, entonces, a la pregunta si no, evidentemente había todo un plan, sacaron este famoso decreto legislativo 1092, si más no recuerdo el número, 1492 perdón, que sí nos impulsó a todos a sacar por las colas de gente en ADUANAS en los

depósitos, en las navieras se mantenía, porque se redujeron los aforos entonces la cola llegaba hasta la calle definitivamente eso impulso y para varear con pena de multa pero si, era algo que yo considero que si hubiésemos dejado en la pandemia, o sea hubiese sido una situación normal, hay mucha gente que vive de la burocracia, mucha gente que vive del papel, pero llego la pandemia nos obligó a sistematizarnos y bueno eso por el lado del estado, los privados siempre buscan ser más eficientes para ahorrar costos sin embargo el estado no se hubiese podido sistematizar o lanzar una norma tan agresiva para sistematizar si no hubiera sido a la pandemia. Otro punto que también la sufrieron por los agentes de aduanas, porque ellos son los que van a las navieras a, a sacar el visto bueno a San Isidro, a Miraflores a pagarle a la gente de marítimo, al Callao, al centro aéreo, a la avenida Sáenz Peña o también el tema del famoso endose del VL ir a donde sea que esté el cliente, ¿no?

Está en ATE tiene su planta en Lurín, vive en la Molina, vive en Ate, viven donde sea la pobre gente de ADUANAS tenía que ir, eso se quitó gente con el mandato legal electrónico en el con el tema de los vistos buenos, electrónicos no se sistematizó bastante bueno y también hubo gente que perdió, perdió su trabajo del mensaje porque estás funciones de obreros, eliminaron también

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Sí, bueno la atención era mira, era realizada de las formas nuevas que se establecieron no o sea sí, se dio bastante facilidad bien, como te decía el comentario subió el número uno en el costo de almacenaje tampoco no hay que ser, cobraron la tarifa del libro, ¿no? se ha cobrado tarifas diferenciadas, exonerado, pero ya algunos casos eran bastante ya grandes, pero sí creo que yo sí que era bueno de la experiencia que yo tengo, no sé cómo era así en otros lugares, pero te la experiencia que yo tengo si se intentó darle una un manejo a la carga, no porque queramos

ser buena gente, no, sino porque, teníamos amigo un problema de espacio, ¿no?, eso es algo, algo que se tiene, tiene que chequear ¿no? Incluso aunque se sabe ¿no?, o sea, hay clientes que eventualmente tienen un comercio bueno, un acuerdo comercial distinto, no en todo depósito, no, no, no siempre todos los clientes manejan el mismo panorama de costos. entonces por eso también nosotros disponer espacios también ¿no? seguía llegando más carga, o sea, eso no es una situación que se en ese evalúa en el momento no, pero este evidentemente se puede, se tiene que, se tuvo que revisar en ese caso y hacer las adecuaciones en ese era, era un tema de caso por caso, pero sí varios casos hubieron de ese tema y varios casos claro, no, no pagaron, dejaron la carga o sea que un cliente deje la carga en la situación de abandono legales para también el terminal, una pérdida, ¿no? entonces eso también se intentó tener en cuenta en el panorama. En el peor de los casos, pero un tema de un abandono legal creo que lo más rentable que te sale es destruir la carga de por si no en este caso, al menos es lo que la gran mayoría considera necesario salvo por los costos de alquiler que esto asume no y que esto genera mantener una carga de abandono en un depósito. No siempre deseamos hacer que se queden en abandono sí, a nivel económico es sólo una de las peores cosas que puede pasarlo, por qué no tienes recuperó de ingresos y tú pagas el costo portuario pagas el movimiento del patio, tiene un costo.

Segundo Objetivo Específico: Informar cómo prever el sobre costo de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. **En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?** Depende de cuál sea la crisis sanitaria no este sí depende de que, o sea, ya, ya están los procesos, los procesos están sistematizados ya el tema online resultan

más ya, ya está más internalizado en los procesos, o sea ya la gente está preparada ahora de qué tipo de qué tipo sea la nueva crisis sanitaria es igual que el COVID se puede manejar, así es algo peor si es algo que, que realmente se transmite por las cosas, porque antes se tenía la creencia de que el COVID se transmitía por las cosas, por eso desinfectamos todo a cada rato, ¿no? sí es algo que realmente se transmite por ese tema ¿tiene acuérdate que nuestros negocios, intercambio de mercancías ¿no? entonces intercambio, pues ahí manipuleo si se manipule o es mano es carga, entonces si eso se contagia sí sería, pues ahí sí sería un duro golpe para nos pararía en seco a todos o sea, yo mí, mi respuesta a esa pregunta sería, pues depende de que nueva crisis, pero si es algo como el COVID específicamente que es un tema viral que no tiene que estar pegados unos con otros digamos que el tema online ya está, ya está ya está en marcha, no, o sea ya y ya no hay vuelta atrás, ahora que bueno ya se están levantando las restricciones, bueno, algunas cosas están volviendo a lo que era antes, pero ya, ya no creo que ninguna empresa quiere volverá a hacer que los que los vistos buenos sean presenciales, salvo casos muy específicos eso, eso ya quedó, eso ya quedó y la gente está preparada para eso, ¿no?

8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobre costo en los servicios de los depósitos temporales?

Sí, claro que sí, este yo lo que no estoy tan seguro es si es que eso finalmente pueda y pueda evitar un sea un sobre costo tal cual sí el terminal cobra el costo correcto que, que haya un sobre costo por hacer que la gente vaya presencialmente a los terminales probablemente sí, pero eso es un ahorro más para los operadores que van a los terminales, no la gente, los agentes de aduanas si se 1 que otro terminará que por ahí te cobra, pues este uso del uso de plataformas web o no sé temas de citas electrónicas emitidas y no das así, siendo sobre costos que eso sí sería bueno evitarlo pero el tema va por el lado de que por ejemplo, no cuando pusieron la, la virtualidad y mandaron a toda la gente de sus casas, supuestamente ahí hay un ahorro de repente, probablemente hay

empresas que las instalaciones que tenían alquiladas aducidos han devuelto sin embargo, la enorme en el Perú que se lanzó, que fue la del trabajo remoto y daba ciertas ventajas a las empresas para que la gente pueda trabajar por el tema de la parte de la pandemia ¿no? pero antes en él unos años antes había otra norma que era la norma del teletrabajo esa norma del teletrabajo que era que entiendo qué es lo que va a pasar es que asumía, asumía ciertos costos de parte de la empresa no sé si tú quieres que te mande a tu casa, sí, pero págame la luz o págame el internet mándame un diario, no, o sea, era instalar mi oficina en casa para la gente, ¿no? para el personal esa norma tiene ya tenía mira buenos años de vigencia y pocas empresas lo implementaron, por qué razón sería motivo de probablemente otra tesis, pero lo cierto es que hay costos también ahí entonces de repente es decir, oye cuando toda la gente de su casa, pero tengo que pagar todos, se nos sale más barato implementar el pues implementará mi oficina y que vengan todos a trabajar como era antes ahí habría que valorar si realmente se daría un costo adicional por eso y si se ahorra algo con ese detalle, no con esas nuevas normas que debería ser la correcta, ¿no? porque todos cuando nos fuimos a nuestras casas a trabajar algunas empresas, la mayoría no pagaron costos adicionales al contrario de luz, ¿no?, quería reducir costos porque estaban pagando ciertas cosas ciertas adecuaciones para el COVID qué ese el que ese sobrecosto no recuerdo que se haya sacado costos por COVID, pero sí hubo un cover costo de las empresas para mantener el estándar, coordinó el cual te pedía, pues las pruebas a la gente, el cual te pedía las mascarillas se pedía a los entonces el alcohol por todos lados, las zonas de dirección el separar el adecuar las ventanillas separan gente todo eso costo x no y se x que yo sepa nunca se recuperó que fue parte del costo del 2020, se sobrecostos no se trasladó, bueno, salvo que se haya trasladado a un concepto como el almacenaje y como te digo, no pero sin embargo, no, no, no hubo un sobrecosto tal cual por COVID pero si las empresas tuvimos costos grandes por ese tema, no dependiendo de la cantidad de gente que maneja pero y bueno y evidentemente, pues el costo también cuando las personas salían de descanso medico hay que reemplazarlos costo de ese

tipo, pero sí la idea de toda herramientas virtuales, ahorrar o ver el tema más eficiente que debería representar un ahorro y si y si eso se mantiene, pues debería evitar que haya más sobre costos adicionales si es que evidentemente en las SUNAT no pide que le transmitamos más información de la que ya se hacen entonces, si hay más necesidad ahí sí, pues habría que implementar más cosas y eso sí tiene un costo de acuerdo con su criterio.

9. ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Realmente, pienso de que si bien el 2020 fue un año de, de restricciones al final de cuentas no fueron tan, no, no fue un tan mal año, ¿no? para algunos pero si el 2021 sí, sí, sí, resultó ser un mes más, un año más positivo que para todos los que sufrieron daños en ese entonces, en algunos sectores económicos, evidentemente pero sí, o sea, yo creo que previa evaluación del sector y ver realmente cuantificar estos daños se podría evaluar lo que tú dices, no tomar más medidas políticas para poder resarcir estos gastos a la gente que realmente sucedió porque acuérdate que también se dieron liberaciones, dependieron liberaciones de pero bonos, entonces, no sé si sea necesario hacer más de lo que se hizo o reactivar también estaba el tema de reactiva entonces ahí la evaluación iría, tendría que ir de la mano con esta determinación, si es necesario este establecer más medidas políticas, no como, como bien dice la pregunta.

Otro punto es que, cada medida general que involucra, pues resarcimiento económico ese es nuestro dinero, no es el dinero que pagamos en impuestos momento de comprar o vender o sea y ese dinero, pues tiene que administrarse adecuadamente entonces esa evaluación es bien delicada, no es muy delicada y yo pensaría que, que ya eso se superó, salvo que alguien me diga lo contrario ¿no?

Mi visión es que si bien la tesis propone es una visión específica en los depósitos temporales que siempre somos una parte importante de la cadena yo diría que el sobrecosto también, también están los demás

operadores, no tanto en los en las navieras, en las agencias y en todos los demás no, porque inclusive hasta los transportistas también subieron algunas tarifas por las descripciones que todos tuvimos en esa época, no, pero eh sí bien, pues por ser el lugar donde la carga se termina almacenando y se termina gestionando, pues sí, pues te presentamos el costo, probablemente más más importante, no fuera de los impuestos que paga la carga cuando importa pero bueno, es un buen enfoque y, y te deseo la mejor de las suertes en tu disposición y la conformación de tu hipótesis y tus conclusiones, nespero poder haberte ayudado


FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020

10. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Curo Díaz Jorge Harold Junior
Cargo e Institución donde labora:	Operador de Importación

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

11. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

- 1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?**

Este por sobrecostos sí creo que había perdida en general, ¿no? más que todo, ¿no? en lo que concierne en lo que es mercadería, claro que sí esto es lo del COVID afectado este bastante ¿no?

- 2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?**

El motivo de los sobrecostos, podría ser más que todo lo que se ha incrementado, ¿no? las tarifas de los depósitos ¿no? de lo que brindan al cliente, ¿no?, por ejemplo, como en una importación de la mercadería que llega a nosotros como un como un depósito, bueno, no está las maniobras, las del almacenamiento este ahí de alguna manera este si había un aumento para los clientes ¿no? lo que te pueda brindar un depósito un servicio este sí ha habido un aumento, no ya lo que es la tarifa ¿no?

- 3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?**

Por Perú no creo, no creo que se haya podido evitar este, ya que esto ha sido este esta pandemia ha sido a nivel este mundial, ¿no? este, con lo cual éste afecta a todos, ¿no? de qué no sé de qué se ha podido evitar no, no, no, no, no creo que haya sido posible pero sí se ha podido bueno,

creo que como cada empleador poder esté manejado, negociado mejor con los clientes, ¿no? por ese lado

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Sí de que se han visto afectados los dos o cualquier cliente, ¿no? sí, sí este es sí se han visto afectados. Creo que habría podido hacer lo que esté la, la negociación que tienen los clientes con, hacía clientes del exterior ¿no? bueno en el tema de lo que es importación este sí tuvo conocimiento que había clientes que ya no podían importar la misma cantidad de mercadería que usualmente traía, ¿no? como aquí las tarifas por, por este las tarifas internacionales también habían aumentado, ¿no?

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Sí, sí, sí, lo considero que este una manera u otra este la pandemia bueno abrió nuevas, nuevas visiones para los que son, para todo no depósitos temporales y agencias de aduanas para, para todos los que serían el libre comercio exterior ¿no?, pero en lo que concierne al depósito temporal, sí este creo que han tenido este que implementar nuevos sistemas, ¿no?, nuevos procesos para poder adaptarse a, a esta pandemia ¿no?

Ese tipo de eventos es fundamental para orientar más que nada a los trabajadores, a tener otro punto de vista y de qué manera se pueden ampliar los horizontes en el tema de la sistematización y me parece perfecto

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

La atención adecuada a los clientes este creo que este uno como empleador siempre busca darle la atención, una atención especial a, a todos sus clientes, ¿no?, pero con esta pandemia este al nosotros también estar este como mencionas ¿no? al no contar también en ese momento con sistemas, procesos más esté, más accesibles y rápido para los clientes, veo que sí también había clientes que no, no se le ha podido brindar una atención adecuada ¿no? será un poco, pero y habrá habido una minoría que no, no, no ha sido atendida adecuadamente en su momento, ¿no? Por esta pandemia

Segundo Objetivo General: Informar cómo prever el sobre costo de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

Sí, sí, creo que ya este, el personal con esta experiencia de la pandemia, ¿no? ya se encuentra mejor adaptado para, ante una posible crisis ¿no?, que se pueda presentar ¿no? y, creo que estamos preparado y, y bueno, no siempre es bueno mejorar, ¿no? siempre bueno a mejorar en los procesos de cada, cada empresa, ¿no?


8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobre costo en los servicios de los depósitos temporales?

Ah ya este a ver una, una este asistencial presencial este sí, sí consideró que este debe haber la herramienta virtual ¿no? para los clientes que, que de una u otra manera deben asistir a los depósitos temporales, ¿no? este sería bueno que, que si haiga porque es indispensable y de una u otra manera se evita este los contagios ¿no? y este bueno también no hay que, no hay que este omitir que a eso a veces es necesario que los clientes asistan a los depósitos temporales, ¿no? para que verifique su carga pero si hay que esté, siempre hay que brindarle me esté una

herramienta ¿no? como indica ¿no? a los clientes, ¿no? a fin de evitar este contagio, ¿y algún otro tipo de malestar que se pueda presentar, no?

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Más medidas políticas este entiendo a nivel este lo que es este del gobierno. como lo indicas Jimmy es correcto este el gobierno debe este ante esta pandemia ¿no? que se ha visto deben este tomar estas nuevas medidas, ¿no? a fin de que ya el rubro no se vea más afectado en lo que se ha podido ver y bueno, es un claro ejemplo de cómo indicas el transporte, no sabemos qué al aumentar los costos, los las empresas los transportistas acuden siempre al paro, no lo que afecta al flujo a flujo comercial no de nuestro de este rubro ¿no? sí, sí, creo que deben este deber más medidas políticas



FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020

10. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Bazán Gonzales, Héctor
Cargo e Institución donde labora:	Líder Operador de LCL
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

11. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Sí, sí, hubo muchas pérdidas para raíz de la pandemia, pues antes que iniciará la pandemia, hubo carga que estuvo más almacenada bueno, te hablo de mi trabajo en mi área, las cargas, pues en condiciones que van rotando al mes, 15 días, 20 días o al mes, dos meses entra y sale, ¿no? la carga, pero a raíz de la pandemia, pues todos inhabilitó y, entonces la carga se quedaron almacenadas acá, pues hubo mucho tiempo cargas almacenadas obviamente los sobrecostos porque la prioridad en ese momento, pues era, retirar o era para las personas, era comprar pues

alimentos, era alimentos, medicinas y nosotros, pues en un almacén se guarda todo tipo de carga que para la pandemia en ese momento no era una posibilidad, pues no para las ventas en las calles o para cualquier tipo de persona. Obviamente los días corren, los días, el almacenaje en un depósito se cobra por el tiempo, puede caer en abandono, tiene que ver con problemas con SUNAT, creo que ya no clientes las agencias por el tema de la pandemia habrán tenido un arreglo no, o sea, no puede ser un arreglo, podría ser una contingencia, ¿no? pues por el tema de la situación que se estaba pasando en ese momento

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

Bueno, a raíz de todo lo de la pandemia misma, pues se elevó muchas cosas que tú también acá no solamente en almacén o en el transporte o sea, también los cuando tenía que retirar las cargas, los fletes de los de los transportes también se elevaban porque no era ¿no? estaba el alza de la gasolina, el alza de todo o sea, influyen varias cosas, o sea los costos, y entonces al momento de retirar una carga de repente por ahí por, por el tema, también el día de los almacenajes se elevaba y ellos quizás decían, no, pero me pueden ayudar, porque esa, porque el tema de la pandemia y todo eso que de repente no es pero obviamente, como te decía anteriormente, el tema de almacenaje corre día a día que no, no es que sigo la pandemia repente no ibas iba a exponer en stand by los días almacenaje igual seguía corriendo

3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

sí se pudo, se pudo prever tratar de llegar a una solución, no como te decía que hay productos, hay muchos productos que cayeron en abandono legal muchos productos también que se perdieron, que la gente lo o sea el importador traía y lo traía para temporada, ¿no?, por ejemplo, que caía en verano, de repente en invierno y la gente es producto, ya no lo compraba porque en sí prioridad a otras cosas ¿no? el tema de salud, demás alimentación y esos productos, pues ya no salían a la venta eran pérdidas, o sea, el importador traía pagaba todo su derecho, su fletes y

todo y al no venderlo, o sea, era una pérdida bueno y hasta el día de hoy, no hasta el día de hoy de repente, por ejemplo, este te comento un casito tengo carga todavía, que sigue todavía desde entonces se han este tema ya de que el cliente, del mismo conversar con la SUNAT porque el tema no obvio que también hay cargas también que, que también están en abandono por tema ya de qué permisos y otro régimen ¿no?

El tema del sobrecosto, puede los almacenajes ¿no? de repente ya tendría que llegar a un arreglo, una conversación entre el importador, el depósito y todas esas cosas, ¿no? para que le den una, una solución sí, sí, sí, ya son acuerdos comerciales que se tienen que ver ahí a lo interno en este caso para ese tipo de procesos

Primer Objetivo Específico: Describir como se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Sí, sí, sí, sí, sí afectaron bueno, como te volvía a repetir, de importador, normalmente trae productos para su venta y de acuerdo a la temporada no y, si bien no sale esos productos a la venta, se quedan almacenados, se vean o no tienen, no tienen dónde solventar todos estos gastos no perdidos? obviamente con el tema de los almacenajes y todo eso peor aún encima se ha atendido ha tenido que traer pagarle su dinero y no vender ese producto y encima pagar encima pagar los almacenajes, los derechos de todos los que conciernen en los días que se ha tenido que guardar ya encima, no venderlos ha tenido que pagar no se ha llegado a un acuerdo el tema para ver qué si es que le pueden bajar los costos o algo como tú decías muy claro, ya eso sería un acuerdo comercial.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Sí, un buen punto es eso antes de llegar a la pandemia, muchos no, no, no sé si el trabajo virtual no o la ciudad misma implementó canales para hacer procesos digitalizados y virtualmente éste comentó un poco que yo estuvo pasando el tema de Indecopi todo lo hacían virtuales que lo hacían físicamente sea venían ellos, venían ellos la ciudad pasará a foros inspecciones todo era físicamente y en ese entonces el tiempo de confinamiento cuando estaba fuerte, grave todo era virtual ¿no? era virtual, sacaban la él mismo, su portal lo hizo para que sea virtualmente, era más era rápido, era rápido, pero había veces hay temas, por ejemplo, ¿No?, también me ha tocado el tema de inspección bien sobre bueno a antidroga ¿no?, que eso sí debería ser físicamente porque eso no puede ser virtual, pero si se ha utilizado y creo que eso haya para a pesar que sea en la pandemia está controlado bueno ha pasado un poco, creo que existe eso, ya se va a quedar implementado así no para unas mejoras en el futuro.

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Bueno, acá si te hablo del trabajo acá en tipo terminales portuarios el cliente todo dependía también el cliente, si es que también necesitaba un correcto y una correcta información, ¿no? sí, así, ellos necesitaban creo que los asistentes de los costos que se dan servicio al cliente si le brindaban cómo va el manejo, cómo va el costo y todo eso pero hubo muchos clientes que también ¿no? se entendía, no, o sea, después de 2 o 3 meses recién preguntaban como una situación de su carga o el tiempo de que, que había pasado en sí, sí había caído en abandono, los costos y todo eso

Segundo Objetivo Específico: Informar cómo prever el sobre costo de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

En temas operativos sí, porque como bien dijiste ese momento, la virtualidad se llegó para quedarse, ya sea eso ya se va a implementar aún eh mientras que hagan los temas virtuales, estén y obviamente presencialmente cómo se estaba trabajando acá va de la mano sí, sí, solo el tema es el tema de la salud, no bueno, mientras que uno esté todo bien de salud, todo se puede hacer

8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobre costo en los servicios de los depósitos temporales?

A ver normalmente bueno si el cliente a veces también a las agencias de agua, no bueno la SUNAT han tenido más que todo las que ahora sí han venido personalmente no sea el tiempo de la pandemia, mayormente en la SUNAT no el cliente no venía mucho casos críticos, pero las agencias y venían sido así porque ellos serán los encargados de entre el nexo de las uniones del cliente de ver la situación de su carga no, claro, hay si hay algún problema, una restricción o algo, pero el cliente no, no normalmente no, no, no, no sea no te hablo en el caso nuestro para terminales portuarias, no, no, no ha venido mucho, o sea, no solamente daba las, las agencias de ADUANAS a ver estado de situación de su carga ¿no? Y conversaciones con, con el área comercial, con él, con el servicio al cliente, ya que coordinaban y los costos no que sea, pero lo que se ha establecido porque una cosa también es los tiempos de almacenaje, pero también es el servicio, no si pasa un aforo, prevé una movilización de carga, el uso de cuadrilla y todo eso también será se le tiene que hacer saber al cliente cuanto cada costó cada operación que costó tiene

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Sí todas las cargas necesariamente bueno que sepa, no tienen mayor seguro ¿no? hay algunas cargas que sí, algunas cargas que sí te comenta un caso haber cayó en abandono unas, una laptop, por ejemplo, las laptops su valor comercial es alto y tiene inspeccionarla la nacional iba para hacer para hacer para para regalarlos en un acuerdo algo de provincia, pero el importador, el siguiente se puso a mosca porque el acto

que sí es bastante, o sea son bastante escasas, bastante adulto, sea perderían ¿no? perdería porque ya no porque se perdería porque es cómo tenéis el valor comercial cuesta o sea se pusieron, aún se pusieron alerta y hablaron con la SUNAT y recuperado su carga al instante que ya había que ir en abandono es, como se podría decir, no el tema de la mascarilla bueno no se hoy en día creo que ya nadie tuvo, la tuve la semana pasada de un contenedor para pasar a la suerte que traiga mascarillas, pero bueno, no sé en qué temita podría hoy en día, pues el tema de la materia no, porque ya como que ya tiene el gobierno, como que ya no es necesario, ¿no? sí, sí pero bueno, de repente su carga de repente el importador pensó que podría todavía sustentarse, pero políticas también, pero mayormente, pues como digo, hay cargas que sí tienen con seguro y hay otras que no, ¿no?



FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Aguilar Álvarez, Fitzgerald Berenguer
Cargo e Institución donde labora:	Coordinador de Documentación Importación
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Bueno yo considero que de repente hubo pérdida porque se elevaron los costos, pero más por fletes, pero después a nivel de terminal o puerto poco a poco han ido sido subiendo, pero no es como el flete. Por ejemplo, subió de dos mil dólares a diez o doce mil dólares. Yo creo que más que pérdida, bajo la importación por el tema del COVID, por el alza que hubo en los precios, porque normalmente todo se trae de china y ahí estaban trabajando al 50% si se puede decir. Entonces más que todo hubo

reducción de las importaciones, perdidas sí, pero muy pocas, pero a nivel currier tengo amistades que, si ha habido demoras, porque comenzaron a importar varios artículos por temas de salud para COVID 19 pero no se daban abasto.

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

En resumen, el flete en realidad porque por el tema del COVID por lo que pude leer, se había paralizado mucho el Stock de los contenedores, ósea al no haber Stock el flete se elevó demasiado, creo que uno esperaba que se elevara los precios, pero ya fueron exorbitantes. Estamos hablando de un contenedor que estaba dos mil dólares a más de diez mil dólares, pues obviamente ahí se elevan costos y es por eso que si notado los precios de productos, computadores, impresoras, etc. Se elevaron mucho los precios. Hablando en tema de flete es el transporte internacional, ósea lo que se paga para traer un contenedor desde China hasta Perú. Es el Flete (Transporte Internacional).

3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

Uhmm, bueno no. Porque obviamente esto fue ocasionado ya por un tema de pandemia, esto se ha dado no solo en Perú, en muchos países de Sudamérica se ha dado esto. Más que todo porque dependemos de potencias mundiales que elevan sus precios con mucha más razón, obviamente que, si uno baja sus precios a sabiendas que está costando mucho más, vas a perder.

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

A nivel de depósito yo creo que sí, porque al entrar en pandemia nos vimos obligados a realizar un trabajo remoto, algo que no se había ni planificado entonces los primeros meses fue un tema de poder adaptarnos, de poder crear nuevos procedimientos y eso obviamente han impactado en el tema de los servicios para los clientes. Pero bueno ahora con el tiempo ha ido mejorando, ahora ya es todo más remoto, igual hay un poco de demora, pero ya es parte de la operatividad. Antes era solamente porque nos estábamos adaptando a los cambios.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Eh si, aparte la pandemia, eh nosotros nos regimos a la Ley Aduanera, no me acuerdo si era el decreto que sacó el 1492 si no me equivoco. Donde ellos exigen que la atención sea remota o virtual, ósea no quieren que ya se entreguen documentos en físico o en papel. Si no que sea más digitalizado. Y también la pandemia que nos obligó a trabajar de este modo

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Yo creo que sí, o sea al principio como que chocó un poco. Pero igual nos hemos adaptado muy rápido para poder ofrecer un buen servicio a los clientes, al principio si hubo un poquito de demoras en la atención con los clientes, pero te estaría hablando del primer mes ¿no? Que, si hubo un impacto a los clientes, pero después a nivel de depósito se han ido desarrollando muchas herramientas para poder facilitarle los tramites a los clientes

Segundo Objetivo Específico: Informar como prever el sobrecosto de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

Bueno, acabamos de pasar por una. Obviamente que sí, nos hemos adaptado a la pandemia ahorita nuestra forma de trabajo es como si continuáramos con la pandemia, estamos trabajando de forma remota y estamos continuando con nuevos desarrollos, nuevas herramientas para que continúe la atención así de forma virtual.


8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobrecosto en los servicios de los depósitos temporales?

Sí, sí. Bueno todo lo que es virtual mayormente va a reducir costos ¿no? Obviamente en nuestro caso ¿no?, hay servicios que no se pueden hacer desde vía remota, por ejemplo, abrir un contenedor, inspeccionar un producto, cerrar el contenedor, si o si tienes que hacerlo de forma presencial, pero los demás tramites que se puedan realizar de forma virtual obviamente ayudan a la economía de cada cliente, ya no estás enviando al personal al depósito, para que pueda entregar documentos si no que ya todo lo haces a través de los portales que tiene cada empresa.

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Bueno, si es que es para beneficio para el cliente que también tiene ir de la mano y no perjudicar a un tercero. O sea si va de la mano si está bien, que se tomen medidas para reducir pérdidas económicas tanto para el cliente como para el personal encargado del servicio.

Y ahora para ondear en un punto sobre los Abandonos que es mi área también se veía un poco más porque el plazo que tenía una carga para caer en abandono legal era 30 días y aparte normalmente se trabajaba con el despacho diferido, el despacho anticipado era para algunos clientes y algunos importadores que cumplían algunas condiciones, ahora la Aduana busca hablando del abandono, los cambios que ahora solo tienen 15 días para numerar su carga de lo contrario cae en Abandono, así que de esa forma está acelerando, presionando a los importadores para que puedan destinar su carga a un régimen aduanero. Ahora la modalidad normal si se puede decir es que sea anticipado, si es diferido el importador está sujeto a una multa entonces por esos dos puntos se ha reducido, no considerablemente, pero las cargas caigan en abandono.



FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



INSTRUCCIONES: Dicha entrevista tiene como finalidad analizar la opinión acerca de la Pérdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020

10. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres:	Juan Carlos Andonaire
Cargo e Institución donde labora:	Abogado Legal / Gerente de Negocios de Comercio Exterior
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Guía de Entrevista
Autor del Instrumento:	Carmona Todco, Jimmy Harold Ruiz Torres, Mayra Yanet

11. DATOS ESPECÍFICOS

Objetivo General: Explicar la pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020.

1. En su experiencia laboral ¿Considera que hubo pérdida de mercadería por sobrecostos generados en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú, 2020?

Si hubo pérdidas, ¿a ver que sucedió? Recordemos que durante la pandemia los costos de los almacenajes, es decir la rotación de la mercadería sufrió un estancamiento, este estancamiento generó que evidentemente suba los costos de almacenaje, que en algunas ocasiones este costo de almacenaje sobrepasaba el valor de la mercadería. Ciertamente es que se podía negociar el costo del almacenaje, pero cierto es que en otras ocasiones no se podía, pero evidentemente los importadores

mayoritariamente decidieron abandonar su carga. Perdiendo la carga justamente por estas faltas de rotación de las mercaderías.

Así mismo tuvimos de ambas casuísticas ya, en la importación justamente lo que te comentaba y en el caso de la exportación, recordemos que a raíz de la COVID ¿que sucediera?, sucedió que cerraban los puertos o determinados puertos tanto en Asia como en Europa y ¿Qué generaba esto? Que las naves, que los buques, que las líneas navieras cancelaran recaladas en el callao, ¿que generaba esto?, que las mercaderías que estaban listas para exportar sean roleadas, ósea ahí también genero incumplimiento del contrato de exportación y por ende perdidas a raíz de la COVID 19.

2. En su opinión, ¿Cuál fue el motivo por el cual hubo sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales, en el Perú en el 2020?

En realidad, hubo bastantes motivos, pero yo creo que lo que generó mayores sobrecostos para los importadores o en el caso de los exportadores es el almacenaje. Cuando se inició la pandemia la rotación sufrió o retraso muy importante ¿Por qué? Porque evidentemente no retiraban sus mercaderías, primero porque las tiendas no estaban abiertas, segundo porque los transportes no funcionaban, tercero por el caso de los retenimientos y no había cómo funcionaba o como se operaba la venta.

3. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que el Perú se pudo evitar la pérdida de mercadería por sobrecostos interpuestos a los clientes?

Haber, esa es una pregunta circunstancial en qué sentido. La pandemia era algo que evidentemente nadie lo pudo prever porque fue bastante impredecible en realidad. Pero, lo que sí se pudo obtener fue la negociación y la renegociación de los costos de almacenaje, ante un hecho impredecible es poco lo que se puede hacer, pero sin embargo en algún momento tanto los importadores como lo socios estratégicos dentro de la cadena logística, lo que hicieron fue renegociar y disminuir los márgenes de contribución para así apoyarse entre todos los miembros de la cadena y que los negocios permitieran y salieran a flote. ¿Se pudo

evitar? ¿Probablemente ante una Pandemia como la COVID? NO, ¿Se pudieron gestionar? Si, algunas circunstancias ¿Cuál hubiera sido una mejor circunstancia? Un contrato que pudiera amparar esto y por ejemplo por estos sobrecostos asociados a la pandemia se facturara el costo y sin margen de contribución o con un margen de utilidad menor al normal a través del contrato se podría regularizar. Pero sí es básicamente gestión, más que evitarlo.

Primer Objetivo Específico: Describir cómo se informa a los clientes de los sobrecostos que se ocasionan por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por el COVID 19 en el Perú 2020.

4. En base a su experiencia, ¿Cree Ud., que se vieron afectados los clientes por los sobrecostos por el uso prolongado de los depósitos temporales a causa del confinamiento?

Si claro y no solo de los depósitos temporales, recordemos que la pandemia terminó afectando a los importadores, a los almacenes, no solo a los depósitos, el Stock de la rotación de las mercaderías se estancó, entonces el depósito temporal, el almacén siempre, el almacén aduanero todos se vieron estancados por las mercaderías que se almacenaban, el negocio propiamente del DT, que genera prioritariamente en la rotación, pero al no existir rotación evidentemente la carga en nuestros almacenes generaba sobrecostos y tomando el tiempo en que hubo el confinamiento que evidentemente no estaba en ninguna de las cadenas de distribución, evidentemente son costos no planificados.

Definitivamente, si bien es cierto, hubo medidas algunas tardías, pero hubo ciertas medidas orientadas a que el importador no se vea perjudicado en esta pandemia, hubo otras mercaderías que, si cayeron en abandono legal, pero bueno el abandono legal ya es otro gran tema de conversación sobre todo hablando de Legislación Aduanera Peruana.

5. En su opinión, ¿Considera Ud., que la pandemia impulsó de manera acelerada a los depósitos temporales a sistematizar sus procesos?

Ya haber y acá es importante el Decreto Legislativo 1492, yo creo que evidentemente la pandemia, haber contribuyó a sistematizar no solo a los depósitos temporales, sino cambió la estructura de la forma de educación, la forma de atención, genero muchos cambios.

En el caso del Comercio Exterior en general, el Decreto Legislativo 1492 orientado a y no solo pandemia ojo ahí, ya que estaba orientado a la eliminación del papel y ¿La no circulación de personas? Si claro, evidentemente contribuyó a la sistematización y digitalización de los procesos ¿Y que estábamos preparados? Muchas empresas no estaban preparadas, pero eso fueron las circunstancias a la que nosotros tuvimos que enfrentar.

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud., que se les dio una atención adecuada a los clientes de la situación de su mercadería por el uso prolongado en los servicios de los depósitos temporales por la pandemia?

Haber, en realidad no puedo hablar por todas. Pero la empresa en la que trabajo creo que fue una empresa que fue muy consiente respecto a la renegociación del costo de almacenaje, es una empresa con bastante sentir y muy creyente de los socios estratégicos dentro de la cadena logística.

Por ejemplo, tuve la oportunidad de participar en varias reuniones de negociación y la compañía otorgó descuentos en el orden del 20, 30,40% en algunas circunstancias justo por eso, para contribuir entendiendo la situación especial que conlleva la COVID 19. No puedo hablar por todas, evidentemente algunas habrán sacado provecho, pero la empresa en que laboro entendiendo la responsabilidad de la cadena logística y entendiendo la responsabilidad la importancia del socio estratégico, negociamos muchísimo el costo de almacenaje.

Segundo Objetivo Específico: Informar cómo prever el sobre costo de los servicios hacia los clientes ante una futura crisis sanitaria en el Perú, 2020

7. En base a su experiencia, ¿Considera Ud. que el personal que labora en los depósitos temporales se encuentra preparados para hacer frente a una nueva crisis sanitaria?

Bueno, yo creo que la COVID nos ha enseñado mucho, a nivel de persona, a nivel de personales, creo que la compañía está preparada para el trabajo híbrido, nadie sabe qué características podría tener una siguiente pandemia, pero creo que las lecciones que nos dejó el COVID 19 han sido muy aprendidas por las compañías y estamos muchas que han migrado al trabajo híbrido, eventualmente una nueva pandemia en el aspecto profesional no debería disminuir nuestra productividad.

8. En su opinión, ¿Considera importante una herramienta virtual que reduzca la asistencia de manera presencial, de los clientes, evitando el sobre costo en los servicios de los depósitos temporales?

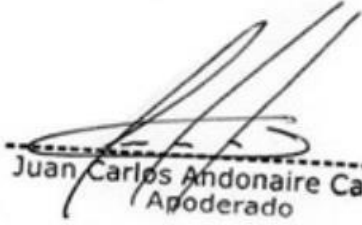
Por supuesto, es indubitable. El hecho de que los procesos y los procedimientos se puedan sistematizar, digitalizar o virtualizar no solo genera ahorros en las compañías, si no también ahorros en los tiempos de atención, con las medidas de seguridad de todos.

9. De acuerdo con su criterio, ¿Cree Ud. que se deban tomar más medidas políticas para reducir los daños económicos para los clientes y personal encargado de prestar el servicio?

Ya ahí, tengo una opinión bastante personal. Yo en la medida que el estado no intervenga en las relaciones de los privados creo que el mercado tiene oportunidad de regularse, pero si dentro de mi experiencia la pandemia nos ha enseñado, no podemos dejar de observar dentro del establecimiento de las relaciones comerciales o legales que regulen esta operación, no podemos dejar de mencionar los efectos pandemia y las circunstancias y no dejar la negociación si no de alguna manera tener un escenario predecible en el caso que se volviera a repetir una pandemia como la que tuvimos que sufrir en el año 2020. ¿No estaría de acuerdo con la intervención del estado?, No soy participe que el estado reúse la relación de los privados a ese nivel, pero si lo que debería tener como lección aprendida es que la relación de los privados a este nivel debería

estar por lo menos condicionado a mencionar en un documento con las condiciones generales de contratación.

Para finalizar, me alegra que te hayas interesado por este tema me parece bastante interesante, la COVID 19 de todas maneras fue un acto impredecible, que sacó lo mejor y lo peor de las personas y las empresas. Sin embargo, creo que las empresas tienen responsabilidad social, tienen una responsabilidad por sus clientes y considero que el concepto socio-estratégico debería prevalecer muchas veces. Es decir, orientarse a las relaciones de mediano y largo plazo en lugar de las relaciones con grandes utilidades y muy cortos. Eso Jimmy y éxitos con tu investigación.



Juan Carlos Andonaire Caceda
Apoderado

FIRMA Y SELLO

Lima, 27 de octubre 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Solicito: Validación de instrumento de recojo de información.

Señor:

Mayra Yanet Ruiz Torres, identificada con DNI N.º 48237170 y Jimmy Harold Carmona Todco, identificado con DNI N° 71560051 alumnos de la Universidad Cesar Vallejo, nos dirigimos a usted con el debido respeto a fin de manifestarle; que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para el trabajo de investigación que vengo elaborando el Desarrollo de Proyecto de investigación titulada: **Perdida de mercadería por sobrecostos en los servicios de los depósitos temporales a causa del COVID-19 en el Perú, 2020**. Por lo cual solicitamos a usted, se sirva validar el instrumento que se adjunta en autos bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto se adjunta los siguientes documentos en formato WORD.

- **Instrumento:** GUÍA DE ENTREVISTA.
- **Ficha de validación de instrumento**
- **Matriz de operacionalización de variables.**

Por tanto: A usted, ruego acceder nuestra petición.

Los Olivos, 08 de octubre del 2022.

.....
Mayra Yanet Ruiz Torres
Alumno UCV Lima Norte

.....
Jimmy Harold Carmona Todco
Alumno UCV Lima Norte

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Guía de Entrevista.**
- 1.4. Autor de Instrumento: MAYRA YANET RUIZ TORRES – JIMMY HAROLD CARMONA TODCO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación					Cumple en parte con su aplicación					Si cumple con su aplicación		
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.													X
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad como es, indica cualidad de objetivo y la adecuación al objeto investigado.													X
3. ACTUALIDAD	Esta de acorde a los aportes recientes al derecho.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales.													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos, basado en los aspectos teóricos y Científicos.													X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global, y asume responsablemente las consecuencias de sus hallazgos.													X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación

El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X
100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 08 de octubre del 2022.



Mag. Lazo Chicoma Catalina

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE Mg.
LAZO CHICOMA CATALINA MILUSKA DNI:
09822393

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I.- DATOS GENERALES

- 1.5. Apellidos y Nombres:
 1.6. Cargo e institución donde labora:
 1.7. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Guía de Entrevista.**
 1.8. Autor de Instrumento: MAYRA YANET RUIZ TORRES – JIMMY HAROLD CARMONA TODCO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación					Cumple en parte con su aplicación					Si cumple con su aplicación		
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.													X
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad como es, indica cualidad de objetivo y la adecuación al objeto investigado.													X
3. ACTUALIDAD	Esta de acorde a los aportes recientes al derecho.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales.													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos, basado en los aspectos teóricos y Científicos.													X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global, y asume responsablemente las consecuencias de sus hallazgos.													X

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación

El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X
100%

PROMEDIO DE VALORACION:

Lima, 08 de octubre del 2022.



Dra. Jakline G. Leiva Torres
 C.M. 1040601866

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Dra. Jakline Gicela Leiva Torres
 DNI:40601866 Teléf. 999482532

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I.- DATOS GENERALES

- 1.9. Apellidos y Nombres:
 1.10. Cargo e institución donde labora:
 1.11. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Guía de Entrevista.**
 1.12. Autor de Instrumento: MAYRA YANET RUIZ TORRES – JIMMY HAROLD CARMONA
 TODCO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación					Cumple en parte con su aplicación					Si cumple con su aplicación		
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.													X
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad como es, indica cualidad de objetivo y la adecuación al objeto investigado.													X
3. ACTUALIDAD	Esta de acorde a los aportes recientes al derecho.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales.													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos, basado en los aspectos teóricos y Científicos.													X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global, y asume responsablemente													X

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación

El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X
100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 08 de octubre del 202.



.....
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 Mg: **Rosa María Romero Hermoza**
 DNI 07968583



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TOCUNAGA ORE GINA VICTORIA, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "PERDIDA DE MERCADERÍA POR SOBRECOSTOS EN LOS SERVICIOS DE LOS DEPOSITOS TEMPORALES A CAUSA DEL COVID-19 EN EL PERU, 2020", cuyos autores son RUIZ TORRES MAYRA YANET, CARMONA TODCO JIMMY HAROLD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TOCUNAGA ORE GINA VICTORIA DNI: 70437913 ORCID: 0000-0002-6254-0622	Firmado electrónicamente por: GTOCUNAGA el 11- 12-2022 19:38:54

Código documento Trilce: TRI - 0483452