



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TRABAJO DE INVESTIGACION

**“Los Procesos de la Operaciones Aduaneras en la Agencia de
Aduanas Asiaduanas SA Callao”**

AUTOR

EDSON ROBERTO CORDOVA VEGA

ASESOR

LUIS BURGOS ENCARNACION

LINEA DE INVESTIGACION

MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL

PERU

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (ña):

EDSON ROBERTO CORDOVA VEGA

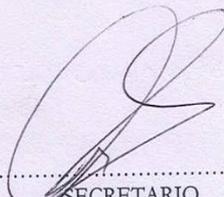
Cuyo Título es:

LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES ASUAMERAS
EN LA AGENCIA DE ADUANAS ASIAGUANAS VA
CALLAO

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número) DIECECHO (letras).

Callao, 01 de DICIEMBRE del 2017.


PRESIDENTE
Rg. Brindio Castillo COMPLET


SECRETARIO
MARCOS ALVAREZ SANCHEZ


VOCAL
Dr. FUES BURDÓS ENCARNACIÓN

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Cordova Vega, Edson Roberto, Con DNI N° 42513260, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente trabajo de investigación son auténticos y veraces

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 1 de diciembre de 2017

Cordova Vega, Edson Roberto

DNI N°42513260

Resumen

La presente investigación planteó como problema general ¿En qué medida los Procesos de las Operaciones Aduaneras influyen en la Agencia de Aduanas ASIADUANAS SA Callao?

La metodología de la investigación es hipotético deductivo, tuvo un tipo de estudio básico, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, transversal; la población estudiada estuvo constituida por 50 trabajadores de la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A. en el Callao.

La muestra fue aleatoria simple y se aplicó a 32 clientes de la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A., la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario para las variables en estudio. Se estableció la confiabilidad del cuestionario aplicando una prueba de consistencia de una muestra a 32 clientes, obteniendo el estadístico de Alfa de Cronbach igual a 0,8 para la variable 1: Los Procesos de las Operaciones Aduaneras. Asimismo, se aplicó a la misma muestra de 32 clientes de la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A., luego se procesó los datos, utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.00

Palabras clave: Los Procesos de las Operaciones Aduaneras

Abstract

The present investigation raised as a general problem To what extent the Processes of the Customs Operations influence the Customs Agency ASIADUANAS SA Callao?

The methodology of the research is hypothetical deductive, had a type of basic study, correlational level and quantitative approach, the design was non-experimental, transversal; the studied population was constituted by 50 workers of the Agency of Customs Asiaduanas S.A. in Callao.

The sample was randomized and applied to 32 clients of the Asian Customs Agency S.A., the data collection was carried out through a questionnaire for the variables under study. The reliability of the questionnaire was established by applying a sample consistency test to 32 clients, obtaining the Cronbach's Alpha statistic equal to 0.8 for variable 1: The Customs Operations Processes. Likewise, it was applied to the same sample of 32 clients of the Asian Customs Agency S.A., then the data was processed, using the statistical program SPSS version 22.00

Keywords: Processes of Customs Operations

INDICE

CONTENIDO	Pág.
Caratula	1
Resumen	2
Abstract	3
Indice	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Realidad Problemática	5
1.1.1. Planteamiento del Problema	5
1.1.2. Formulación del Problema	9
1.2. JUSTIFICACION	9
1.3. ANTECEDENTES	10
1.3.1. Nacionales	10
1.3.2. Internacionales	11
1.4. OBJETIVOS	13
1.4.1. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivo Específico	13
1.5. TEORIAS QUE FUNDAMENTE EL ESTUDIO	14
1.6. MARCO METODOLOGICO	24
1.6.1. Diseño de Investigación	24
1.6.2. Variables, Operacionalización	25
1.6.3. Población y muestra	26
1.6.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	27
1.6.5. Validez y confiabilidad	28
II. DESARROLLO	29
2.1. DESCRIPCION DE RESULTADOS	29
2.2. DISCUSIÓN	37
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	41
ANEXOS	

Instrumentos

Validación de instrumentos

Matriz de consistencia

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

En un mundo en que la globalización de la economía es una realidad, constan de dos opciones para formar a la producción. La inicial está relacionada con la producción a partir de la mano de obra apta el desarrollo tecnológico. Mientras que la siguiente está conexas con la explotación de los recursos naturales (depredación) y humanos (mano de obra barata). Al ser esta última ruta una opción hegemónica que las estructuras tienen para integrarse a la productividad, la realidad nos va indicando que una ventaja comparativa no se puede organizar con elementos establecidos en la explotación ya que estas tienen una demarcación, es decir que uno y otro elemento no se pueden conservar infinitamente porque estaríamos pensando a la humanidad al subdesarrollo. No obstante, la cimentación de una opción estratégica de productividad acoplado a un proyecto de progreso integral debe observar un sistema educativo de calidad, así como la presencia de medios para comenzar el desarrollo de la investigación científica, la innovación y el desarrollo tecnológico.

En ese sentido, para que las organizaciones puedan conservar un nivel de competencia en la cartera de bienes que brinda, los gerentes son conscientes que obtenerlo no alcanza con las inversiones en tecnología de punta, novedosas estrategias y asombrosas cruzadas de difusión, también se hace obligatorio del talento humano que complete la estructura organizacional para así alcanzar un desarrollo integral (Pacheco, 2015, p. 6).

Los Procesos de Operaciones Aduaneras se pueden entender como la acción de realizar los trámites necesarios y requeridos por la autoridad aduanera para la liberación de las mercancías que ingresan al territorio de cada país no siendo indispensable la finalidad comercial a la cual se destine la mercancía teniendo como objeto variar el régimen aduanero en el que se encuentran. En las actividades que realizan todas las operaciones aduaneras están sujetas todas las personas que realicen algún acto que

esté relacionado con el tráfico de mercancías el cual tienen como objetivo modificar el régimen aduanero en las que se encuentran las mercancías. El proceso de las operaciones aduaneras de las mercancías pueden ser sometidas a distintos regímenes y es de suma importancia que estén reguladas mediante la vigilancia y control al momento de su entrada, salida o tránsito en los espacios marítimo, aéreo y fluvial que ocupan el territorio aduanero en cada país por parte de la autoridad aduanera, así como también calcular y realizar la contribución mediante el pago de tributos, también existen mercancías que se encuentran prohibidas de ingresar y prevenir el ingreso de mercancías de manera ilícita.

1.1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad existen obstáculos que complican las operaciones comerciales el cual a los clientes les genera un excesivo costo en los procesos de importación, exportación y/o tránsito, eso hace que las entidades correspondientes como las Intendencias de Aduanas ubicadas en el territorio nacional contribuyan de dos formas las cuales son el desarrollo nacional y velar por el interés fiscal, es por ello que los servicios de gestión de operaciones aduaneras brindados por los agentes de aduanas son esenciales para las operaciones de comercio exterior ya que con ello se demuestra la efectividad y eficiencia del servicio brindado generando la confianza necesaria para futuros despachos.

En este contexto, la economía internacional configura la integración del sistema a través de dos variables determinantes: los procesos de las operaciones aduaneras y la fidelización del cliente. Muchos países en todo el mundo han aplicado sistemas de gestión aduanera, a fin de permitir que las aduanas cumplan con sus responsabilidades fiscales y de control de forma más eficaz.

No obstante, un sistema automatizado por sí solo no garantiza que se elimine los cuellos de botella generados en el procedimiento aduanero, la falta de transparencia ni los procesos de despacho precarios.

En este mundo donde la economía global es una realidad, las empresas

deben de tener como principal objetivo para afrontar los retos que se están dando en el entorno del comercio internacional es el de brindar el mejor servicio a los clientes los cuales son necesarios.

En ese sentido, a través de una simple y eficiente gestión de procesos de las operaciones aduaneras, que permitan un eficaz y rápido despacho de mercancías, se puede tener un impacto altamente positivo sobre la competitividad de la industria nacional pues se genera un predecible ambiente para la ejecución de transacciones de comercio internacional.

La presente investigación se realiza en el Área de Operaciones de la empresa Agentes y Asesores Integrales en Aduanas SA., el cual está ubicado en la Jr. Miller Nro. 450 Oficina 1103-1104, Callao. Dicha empresa perteneciente al sector de comercio exterior tiene como actividad económica el servicio de agencia de aduanas a importadores y exportadores. Adicionalmente, se encarga del asesoramiento y soporte en temas relacionados con operaciones aduaneras.

La empresa Agentes Asesores Integrales SA ofrece los servicios de Agencia de Aduana, el cual cuenta con el personal técnico, operativo, financiero y administrativo altamente calificado; de igual forma se encuentran adecuados a los nuevos requerimientos informáticos aplicados a la actividad aduanera. Para una efectiva comunicación, cuentan con todos los sistemas de comunicación adecuados, central telefónica, además de fax, línea dedicada con acceso a Internet y equipos móviles ofreciendo atención personalizada, asesoría de información rápida, sistema de valorización previa y asesoría legal y soluciones adecuadas a las necesidades de cada cliente.

El principal servicio que ofrece la agencia de aduanas es la ejecución de los procesos de las operaciones aduaneras de sus clientes, la cual tiene como objetivo agilizar y optimizar el proceso de ingreso o salida de mercancías hacia o del territorio aduanero en beneficio del cliente, sea importador o exportador. Asimismo, el servicio comprende desde que el cliente solicita la atención hasta que la autoridad aduanera (SUNAT)

autoriza el ingreso o salida de las mercancías, o hasta la regularización de la operación aduanera.

1.1.2. Formulación del Problema

En la actualidad, en el área de operaciones se desarrollan todos los procesos de las operaciones aduaneras para brindar el mejor servicio al cliente. El desarrollo de las operaciones aduaneras con respecto a la documentación brindada para la correcta ejecución de las operaciones que concierne en la recepción, revisión, cotización, valoración, procesamiento, numeración y liquidación de la información enviada y la preparación de los documentos conforme lo requiera la Autoridad Aduanera y el almacén para el retiro de la carga, de igual forma realizar las coordinaciones respectivas y seguimiento de las operaciones que se deben seguir para el retiro y la entrega de la carga al cliente.

En ese sentido, se ha podido verificar que luego de haber realizado el procedimiento de numeración, liquidación y preparación de los documentos para el retiro de la carga no se está canalizando y coordinando de forma correcta el proceso de retiro para que se pueda realizar de la mejor manera y se pueda entregar la carga en los tiempos que requieren los clientes y conlleva a que existan errores que hacen que el cliente no quede satisfecho con el servicio brindado por la empresa y se puedan generar consecuencias las cuales puedan hacer que los clientes tomen la decisión de no requerir el servicio de agenciamiento en los posteriores despachos. Es decir, que existen limitaciones y problemas que no permiten que los procesos de las operaciones aduaneras alcance el 100 %.

Por ello, el presente trabajo de investigación pretende demostrar como los procesos de las operaciones aduaneras de la Agencia de Aduanas Asiaduanas SA. Callao

1.2. Justificación

La presente investigación permite conocer que la teoría de la variable planteada puede servir de ayuda para la utilización de herramientas que

permitan crear una relación entre ambas variables de estudio para se mantenga por un largo plazo.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Nacionales

Huamán, (2017) en la tesis La Gestión Operativa y la Lucha contra el Contrabando en las Unidades Operativas de la Sunat-Aduanas, presentada para optar por el grado académico de maestro en Gestión Pública en la Universidad César vallejo (Lima-Perú), propone como objetivo general establecer la relación de la gestión operativa en la lucha contra el contrabando de las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS. Por el enfoque planteado, la investigación tiene el carácter de investigación cuantitativa. El investigador llegó a la conclusión de que la gestión operativa está relacionada directamente con la lucha contra el contrabando en un grado de correlación alta, esto quiere decir que cualquier acción que se realiza en la primera variable redundara directamente, en cualquier sentido, en la segunda variable; por consiguiente, se debe tener en cuenta cualquier cambio que se lleva a cabo en la gestión operativa tendrá efectos en la lucha contra el contrabando. Esta investigación es importante para mí estudio porque describe los principales modelos y enfoques que estudian y evalúan a la variable gestión de operaciones aduaneras.

Pacheco, (2017), en la tesis Procesos de Importación de la Agencia SC&D Agentes de Aduana SAC 2016, presentada para optar por el título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales en la Universidad César Vallejo (Lima-Perú), propone como objetivo general determinar la problemática en los procesos de importación de la agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo y el diseño de la presente investigación es no experimental. El investigador llegó a la conclusión de que la investigación fue determinar si la asignación a canal rojo, la valoración en Aduanas y la extracción de muestras, representan las problemáticas principales de los procesos de importación

de la agencia de aduana generando demoras en el despacho y gastos extras para el importador. Esta investigación es importante para mí estudio porque los instrumentos de medición contribuyeron en la profundización de los modelos y teorías que estudian a la variable gestión de operaciones aduaneras.

Armestar y Machuca, (2008) en su tesis Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas, presentada para optar por el Título de Ingeniero Informático en la Universidad de Ciencias Aplicadas UPC (Lima-Perú), propone como objetivo general diseñar un sistema de información para una agencia de aduanas, de tal forma que permita gestionar las operaciones aduaneras de sus clientes en forma eficiente, siendo esta una investigación cuantitativa utilizando un diseño de investigación experimental, llegando a la conclusión de que se tienen que mejorar los sistemas de interconexión con la aduana para realizar las operaciones aduaneras con mayor fluidez. Esta investigación es importante para mi estudio ya que los instrumentos utilizados sirven para desarrollar la variable operaciones aduaneras.

En materia de este estudio se encontró antecedentes de estudios que le hacen referencia como:

1.3.2. Internacionales

González, (2016) en la tesis Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta, presentada para optar por el grado de Magister en Administración de Empresas (Guayaquil, Ecuador), propone como objetivo general Analizar la Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta con el propósito de conocer la eficiencia de los procesos realizados en esta zona. Dicha investigación realizó un estudio de tipo exploratoria, descriptiva y analítica, con un universo muestral de 226 comerciantes que laboran dentro de la ciudad de Manta, mediante la realización de entrevistas y encuesta estructurada en base a las variables de estudio. El investigador llegó a la conclusión de que los ciudadanos se encuentran desinformados sobre el tipo de servicio que brinda la Direccional Nacional Distrital, sus procesos,

normas y leyes que deben ser cumplidas por los habitantes que directa o indirectamente se relacionan con el comercio dentro de la ciudad de Manta. Esta investigación es importante para mí estudio porque el marco teórico de la variable gestión de operaciones aduaneras sirvieron de base al desarrollo del presente estudio.

Ponce, (2016) en la tesis Optimización del Proceso de Nacionalización de Mercancías Importadas, presentada para optar por el grado de Magister en Administración de Empresas con Mención en Logística y Transporte (Guayaquil, Ecuador), propone como objetivo general Desarrollar un Sistema de Gestión y Control, previo y aleatorio, que optimice los tiempos de permanencia de las mercancías importadas en las zonas primarias aduaneras, basados en procesos automatizados de controles concurrentes, apoyados en perfiles de riesgos inteligentes que den paso a la facilitación del comercio internacional, utilizando técnicas aduaneras que aprovechen las herramientas tecnológicas/operativas que existen en el campo logístico. Dicha investigación realizó un estudio de nivel exploratorio, descriptivo y documental con un universo muestral de 289 agentes de aduana, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. La investigadora llegó a conclusión de que evidencia que hay una problemática existente como el desorden producidos en el lugar de origen / procedencia de la carga por una logística inadecuada en el momento de la estiba que trasciende en el control aduanero en destino, pérdida de tiempo en la revisión de mercancías a nacionalizarse. La investigación denota la existencia de herramientas técnicas (lista de empaque / plano de estiba) y tecnológicas (trazabilidad / interoperabilidad) aún no implementadas y que podrían optimizar los tiempos de nacionalización, que hoy por hoy tardan entre dos a cinco días. Esta investigación es importante para mí estudio porque presenta un marco teórico que estudian, evalúan y analizan las operaciones aduaneras.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar Los Procesos de las Operaciones Aduaneras en la agencia de aduanas ASIADUANAS S.A. Callao

1.4.2. Objetivo Específico

Determinar la cotización de orden de servicio de los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao.

Determinar la creación de orden de servicio de los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao.

Determinar la valoración de mercancías de los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao.

Determinar la clasificación de mercancías de los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao.

Determinar la liquidación de derechos arancelarios y tributos de los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao.

Determinar la numeración de dua de los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao.

Determinar la tramitación del despacho aduanero de los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao.

Determinar el archivo del despacho aduanero de los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao.

1.5. TEORIAS QUE FUNDAMENTEN EL ESTUDIO

Procesos de Operaciones Aduaneras

Del latín *operatio* según la *Real Academia Española* el cual es la acción y efecto de operar, así como Las aduanas, de acuerdo a Rivas (2002), pueden definirse como “*oficinas públicas encargadas de determinar y aplicar el régimen jurídico al tráfico de mercancías. Son parte integrante de todo el conjunto denominado Administración Aduanera*” (p. 15). En ese sentido, las operaciones aduaneras es la acción de realizar los trámites necesarios y requeridos por la autoridad aduanera para la liberación de las mercancías que ingresan al territorio de cada país no siendo indispensable la finalidad comercial a la cual se destine la mercancía teniendo como objeto variar el régimen aduanero en el que se encuentran.

Definiciones de Procesos de las Operaciones Aduaneras

Se encarga de ejecutar los procesos para facilitar el ingreso o salida de las mercancías las cuales deben estar sujetas a un régimen para su libre comercialización o tránsito pueden entender como el intercambio comercial de bienes las cuales se tienen que someter al derecho aduanero siendo no indispensable la finalidad a la cual se destine la mercancía teniendo como principal clasificación la importación, exportación y el tránsito aduanero (nacional e internacional).

Asimismo, Inafe (2008), señala que las operaciones aduaneras es el acto jurídico realizado espontáneamente, del cual las mercancías quedan sometidas al mando de la aduana. En esta definición las operaciones aduaneras son consideradas como un acto jurídico en el cual las personas y/o mercancías son sometidas de forma voluntaria ante la autoridad aduanera para su ingreso, salida y/o tránsito en el territorio donde se encuentren y que tengan algún fin.

Procesos de las Operaciones Aduaneras

A partir de las definiciones descritas líneas arriba, identificamos los siguientes procesos de Operaciones Aduaneras las cuales se presentan a continuación que se son los siguientes:

Importación

Es el régimen que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su destinación a consumo, previo pago de los tributos que se encuentran afectos. El plazo para destinar las mercancías a este régimen es de 15 días contados a partir del día siguiente al término de la descarga.

Rivas (2009), establece que:

La importación es una operación aduanera, que consiste en el ingreso de mercancías de procedencia extranjera al territorio de un país con la intención de ingresarlas a la economía nacional, y para lo cual el interesado somete, voluntariamente, la operación, al control aduanero.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala que: La importación es el Régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía según corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que hubieren, y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras. Las mercancías extranjeras se considerarán nacionalizadas cuando haya sido concedido el levante.

Regímenes de la Importación

Importación a Zonas de Tratamiento Aduanero Especial

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala que: Las mercancías extranjeras importadas para el consumo en zonas de tratamiento aduanero especial se considerarán nacionalizadas sólo respecto a dichos territorios. Para que dichas mercancías se consideren nacionalizadas en el territorio aduanero deberán someterse a la legislación

vigente en el país, sirviéndoles como pago a cuenta los tributos que hayan gravado su importación para el consumo.

Naranjo (2012) menciona que dichas zonas son áreas específicas, que para efectos aduaneros no se hallan como parte de territorio nacional, dado que en ellas se emplean beneficios aduaneros y tributarios especiales con relación a operaciones que se efectúan en el territorio nacional.

Reimportación en el mismo Estado

Es el régimen que permite el ingreso de mercancías al país de mercancías que se han exportado de forma definitiva sin el pago de los tributos siempre que no hayan sido modificadas en el extranjero. El plazo de este régimen es de 12 meses a partir de la fecha del término de la descarga.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala que: Este régimen permite el ingreso al territorio aduanero a mercancías exportadas con carácter definitivo sin el pago de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables a la importación para el consumo y recargos de corresponder, con la condición de que no hayan sido sometidas a ninguna transformación, elaboración o reparación en el extranjero, perdiéndose los beneficios que se hubieren otorgado a la exportación.

Admisión Temporal para la Reexportación en el mismo Estado

Es el ingreso de mercancías sin el pago de los tributos y demás impuestos con la condición de que cumplan con el fin determinado por el que ingresaron para luego ser exportadas sin haber sufrido ninguna modificación excepto por su depreciación. El plazo de este régimen es de 18 meses a partir de la fecha de otorgado el levante.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala que:

Este régimen aduanero permite el ingreso al territorio aduanero de ciertas mercancías, con suspensión del pago de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables a la importación para el consumo y recargos de corresponder, siempre que sean identificables y estén destinadas a cumplir un fin determinado en un lugar específico para ser reexportadas en un plazo determinado sin experimentar modificación alguna, con excepción de la depreciación normal originada por el uso que se haya hecho de las mismas. Las mercancías que podrán acogerse al presente régimen serán determinadas de acuerdo al listado aprobado por Resolución Ministerial de Economía y Finanzas.

Exportación

Es el traslado de mercancías al exterior para ser consumidas de forma definitiva el cual no se encuentra afecto al pago de ningún tributo. El plazo para acogerse al régimen de Exportación es de 30 días posteriores a la fecha de numeración de la declaración aduanera.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala que: La exportación permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior. La exportación definitiva no está afectada a ningún tributo.

Regímenes de la Exportación

Exportación Temporal para Reimportación en el mismo Estado

Este régimen permite la salida de mercancías que son nacionales o nacionalizadas con el objetivo de reimportarlas sin que hayan sufrido modificación alguna. El Plazo para este régimen es de 12 meses contados a partir de la fecha del término del embarque.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala que:

Este régimen aduanero permite la salida temporal del territorio aduanero de mercancías nacionales o nacionalizadas con la finalidad de reimportarlas en un plazo determinado, sin haber experimentado modificación alguna, con excepción del deterioro normal por su uso. No podrá incluirse en este régimen las mercancías cuya salida del país estuviera restringida o prohibida, salvo que estén destinadas a exposiciones o certámenes de carácter artístico, cultural, deportivo o similar y que cuente con la autorización del sector competente.

Tránsito

Es el régimen que permite el paso de mercancías por el territorio nacional que provienen de un país y se dirigen a otro siempre que cumplan con las normativas establecidas por la autoridad aduanera.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala:

Al régimen aduanero que permite que las mercancías provenientes del exterior que no hayan sido destinadas sean transportadas bajo control aduanero, de una aduana a otra, dentro del territorio aduanero, o con destino al exterior, con suspensión del pago de los derechos arancelarios y demás tributos aplicables a la importación para el consumo y recargos de corresponder, previa presentación de garantía y el cumplimiento de los demás requisitos y condiciones de acuerdo a lo que establezca el Reglamento.

El tránsito aduanero interno se efectúa por vía marítima, aérea o terrestre de acuerdo a lo establecido en el Reglamento en los siguientes casos: contenedores debidamente precintados, cuando se trate de mercancías cuyas dimensiones no quepan en un contenedor cerrado y cuando la mercancía sea debidamente individualizada e identificable.

Loaiza (2007, p. 8) menciona que este régimen permite el paso a través del territorio nacional de mercancías provenientes de un país extranjero con destino a otro; con suspensión del pago de tributos, siempre y cuando se

efectúe en medios de transporte acreditados para operar internacionalmente.

Transbordo

Es el régimen que permite el traslado de una mercancía de un medio de transporte a otro siempre que se cumplan las disposiciones establecidas por la autoridad aduanera. El plazo otorgado a este régimen es de 15 días posteriores al término de la descarga.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala que: Este régimen aduanero permite la transferencia de mercancías, las que son descargadas del medio de transporte utilizado para el arribo al territorio aduanero y cargadas en el medio de transporte utilizado para la salida del territorio aduanero, bajo control aduanero y de acuerdo con los requisitos y condiciones establecidos en el Reglamento.

Reembarque

Este régimen permite el retorno de las mercancías que han arribado al país hacia el país de origen u otro país siempre que se cumpla con lo establecido por la autoridad aduanera. El plazo para esta operación es de 15 días posteriores al término de la descarga y 30 días una vez se haya destinado a algún régimen.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) señala que: Es el régimen aduanero que permite que las mercancías que se encuentran en un punto de llegada en espera de la asignación de un régimen aduanero puedan ser reembarcadas desde el territorio aduanero con destino al exterior. La autoridad aduanera podrá disponer de oficio el reembarque de una mercancía de acuerdo a lo establecido en el Reglamento.

Procesos de las Operaciones Aduaneras en la Agencia de Aduanas

El Agente de Aduana es la persona natural o jurídica capacitada para ejercer los trámites de importación, exportación y/o tránsito ante las intendencias de aduanas del territorio nacional con conocimiento de la normativa aduanera, así como estar al tanto de las modificaciones de las leyes y reglamentos administrativos que establezcan las autoridades competentes, elaboran los procesos de operaciones aduaneras necesarios para cumplir con lo requerido en la tramitación de los despachos aduaneros.

Armestar, Greta y Machuca, Paul (2008, P.6) mencionan que: “el principal servicio que ofrece una agencia de aduanas es la gestión de las operaciones aduaneras de sus clientes, la cual tiene como objetivo agilizar y optimizar el proceso de ingreso salida de mercancías hacia o del territorio aduanero en beneficio del cliente, sea importador exportador. Asimismo, el servicio comprende desde que el cliente solicita la atención hasta que la autoridad aduanera (SUNAT) autoriza el ingreso o salida de las mercancías, o hasta la regularización de la operación aduanera.

Asimismo, Armestar, Greta y Machuca, Paul (2008, P.6) indican que: para que una agencia de aduanas pueda realizar y cumplir satisfactoriamente esta labor, debe seguir determinados pasos críticos en el negocio como:

Realizar un estudio y análisis de las mercancías objeto de importación y exportación mediante los documentos de la transacción comercial, hojas sistemáticas de especificaciones, toma de muestras químicas, despachos anteriores, entre otras fuentes de información.

Valorar o declarar el valor de las mercancías mediante la aplicación de las distintas técnicas de valoración vigentes y que se encuentran definidas en el Acuerdo de Valor de la OMC (Organización Mundial de Comercio).

Clasificar las mercancías según el Arancel de Aduanas actual, el cual se rige bajo el

Sistema Armonizado planteado y aceptado por los miembros de la OMA (Organización

Mundial de Aduanas). En este paso se define el código de las mercancías bajo el cual se aplican los derechos arancelarios y demás tributos.

Liquidar los derechos arancelarios y tributos de las mercancías para su pago o garantía a la SUNAT y determinar las preferencias arancelarias.

Declarar las mercancías a la SUNAT mediante transmisión electrónica de la información consignada en la Declaración Única de Aduanas (DUA) por las distintas vías de interconexión.

Tramitar el despacho aduanero cumpliendo con las formalidades establecidas según el canal de control (verde, naranja o rojo) como revisión documentaria, reconocimiento físico, entre otros.

Archivar la documentación del despacho aduanero (documentos, constancias, certificados, entre otros) según las exigencias legales de la SUNAT.

En ese sentido, Armestar, Greta y Machuca, Paul (2008, P.6) mencionan que: las destinaciones aduaneras y los tipos de despacho sufren diferentes casos, a través de las cuales se puede proveer el servicio de servicio de operaciones aduaneras de una agencia de aduanas. Posteriormente, los primordiales procesos identificados en una agencia de aduana son los siguientes:

Cotizar orden de servicio

Crear orden de servicio

Valorar mercancías

Clasificar mercancías

Liquidar derechos arancelarios y tributos

Numerar DUA

Tramitar despacho aduanero

Archivar despacho aduanero

Dimensiones del proceso de las operaciones aduaneras

Para el análisis de este proceso se toman en consideración las dimensiones establecidas por Armestar y Machuca (2008) la cuales son las siguientes:

Cotización de Orden de Servicio: Reside en la estimación para atender el despacho aduanero de la carga del consignatario, se inicia con la exigencia de atender al cliente el cual hace una solicitud de servicio de la agencia el cual culmina con el envío de la estimación de los valores que se asocian al servicio.

Teniendo en cuenta los indicadores como la información de mercancías, las restricciones y prohibiciones, el cálculo de derechos y tributos y la apertura de orden.

Creación de Orden de Servicio: Consiste en la apertura de código interno para atender el despacho de la carga del cliente. Permite la administración de la toda la información adecuada que se requiere para realizar el proceso de despacho aduanero con todos los documentos que se asocian a la mercancía a nacionalizar.

Se toman en cuenta los indicadores como la revisión de documentos comerciales, la conformidad o rechazo de documentación y la verificación de autorizaciones

Valoración de Mercancías: Se refiere a la aplicación del método de valoración que le corresponde a las mercancías y poder determinar el valor en aduanas del valor que tienen para realizar el despacho aduanero.

Teniendo en cuenta los indicadores los cuales son el método de valoración, el valor en aduanas.

Clasificación de Mercancías: Consiste en asignar el código arancelario correcto que le corresponde a la mercancía a nacionalizar verificando si existe alguna preferencia o beneficio si está afecto a alguna autorización por parte de alguna autoridad competente en la operación aduanera que puedan ser aplicables.

Se toman en cuenta los siguientes indicadores como la determinación del código arancelario, la verificación de preferencias y beneficios y revisión de autorizaciones.

Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos: Consiste en determinar los valores a cancelar a la administración aduanera de la mercancía que le corresponde al cliente luego de haber sido valorada y realizada la clasificación correspondiente.

Teniendo en cuenta los indicadores como la determinación de los tributos a cancelar, la liquidación de tributos y la generación de la liquidación de tributos.

Numeración de Dua: Consiste en la numeración de la mercancía por parte de la administración aduanera, luego de la recepción correcta de la información suministrada por el cliente para la realización de la declaración de las mercancías mediante el sistema interconectado que permite el envío electrónico de la información.

Los indicadores que se toman en cuenta son el envío electrónico de la información, el pago de los tributos, la asignación del canal de control y la obtención del levante.

Tramitación de Despacho Aduanero: Se trata de que se cumplan todos los requisitos que la aduana estipula para obtener su autorización y puedan permitir el ingreso o salida de las mercancías de los clientes, las cuales pueden ser destinadas a los distintos regímenes aduaneros mientras estén bajo su potestad y cumplan con todas sus formalidades verificando los canales de control establecidos por la entidad aduanera que son los canales verde, naranja y rojo.

Teniendo en cuenta los indicadores como son la tramitación de visto bueno, el retiro o embarque de mercancía y la entrega del despacho.

Archivo del Despacho Aduanero: Consiste en la conservación de la documentación de todas las operaciones aduaneras realizadas por la agencia de aduanas, la cual debe conservar para una revisión posterior por parte de la autoridad aduanera hasta por un plazo de 5 años creando un control de inventario mediante un archivo electrónico de toda la documentación la cual debe ser enviada al archivo general de la administración aduanera cuando esta lo requiera.

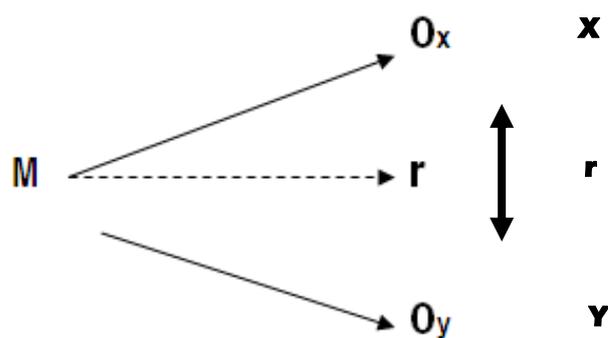
Teniendo en cuenta los indicadores como el ordenamiento de documentos, archivo de documentos y la actualización de archivo.

1.6. MARCO METODOLOGICO

1.6.1. Diseño de investigación

La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 5).

En relación con el tipo de investigación, este trabajo asume la investigación Correlacional porque busca determinar el grado de relación existente en las variables. Bajo este diseño se describe en primer lugar las dos variables, en segundo lugar, se aplica diseño correlacionado para ver si existe o no relación entre las dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, 103.p). Por lo tanto, los diseños Correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales (ídem2014, p.155).



Dónde:

- M : Muestra de estudio
- O₁; O₂ : Observación de las variables
- X : Procesos de Operaciones Aduaneras
- Y : Fidelización del Cliente

1.6.2. Variables y operacionalización

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles y Rangos
Las operaciones aduaneras como actos jurídicos dirigidos a superar las restricciones al libre tráfico internacional de bienes impuestas por el estado en el ejercicio de su poder de policía Asuaje (2002).	Se encarga de ejecutar los procesos para facilitar el ingreso o salida de las mercancías las cuales deben estar sujetas a un régimen para su libre comercialización o tránsito.	Cotización de Orden de Servicio	Información de mercancía	1,2,3,4	Escala de actitudes: Likert (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno	Deficiente (25-59) Regular (60-94) Bueno (95-125)
			Restricciones y Prohibiciones			
			Cálculo de derechos y tributos			
			Apertura de orden			
		Creación de Orden de servicio	Revisión de documentos comerciales	5,6,7		
			Conformidad o rechazo de documentación			
			Verificación de autorizaciones			
		Valoración de Mercancías	Método de Valoración	8,9		
			Valor en aduanas			
		Clasificación de Mercancías	Código arancelario	10,11,12		
			Autorizaciones			
			Preferencia y beneficios			
		Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos	Determinación de tributos a cancelar	13,14,15		
			Liquidación de tributos			
			Generación y Liquidación de tributos			
		Numeración de Dua	Envío electrónico para numeración	16,17,18,19		
			Pago de tributos			
			Asignación de canal de control			
			Obtención de levante			
		Tramitación de Despacho Aduanero	Tramitación de visto bueno	20,21,22		
Retiro o embarque de mercancía						
Entrega de despacho						
Archivo del Despacho Aduanero	Ordenamiento de documentos	23,24,25				
	Archivo de documentos					
	Actualización de archivo					

1.6.3. Población y Muestra

Población

Menciona Jany (1994) “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48).

La población, objeto de estudio, está constituido por 50 trabajadores de la agencia de aduanas Asiaduanas SA tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 3

Distribución de la población de los clientes de la agencia de aduanas Agentes y Asesores Integrales en Aduanas SA

EMPRESA	TOTAL
Trabajadores	50
TOTAL	50

Fuente: Agencia de Aduanas Agentes y Asesores Integrales en Aduanas S.A.

Muestra

Según Bernal (2010) “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.” (p.161)

Para obtener el tamaño muestral recurrimos a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n= Tamaño óptimo de la muestra.

Tamaño de la muestra:

e = 5% error de estimación

Z = 1,96 con un nivel de confianza del 95%

p = 0,5 de estimado

q = 0,5 de estimado

N =32

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 4

Distribución de la muestra de los clientes de la agencia de aduanas Agentes y Asesores Integrales en Aduanas SA

TRABAJADORES	TOTAL
Trabajadores	32
TOTAL	32

1.6.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Tamayo (2003) menciona: La recolección de los datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación, entrevista,

cuestionarios o encuestas y aun mediante ejecución de investigaciones para este fin. (p.182) 58

En el estudio se utilizará la siguiente técnica: Cuestionario para la variable, el cual será aplicado durante el proceso de investigación. Técnica de fichaje, utilizada para la recolección de información primaria y secundaria con propósitos de la elaboración y redacción del marco teórico; se utilizará la Escala de Likert; para la estadística, se aplicará durante el proceso el análisis inferencial para ayudar a encontrar significatividad en sus resultados, teniendo en cuenta los valores porcentuales significativos para deducir las conclusiones de la investigación.

1.6.5. Validez y confiabilidad

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Los Procesos de las Operaciones Aduaneras y Fidelización del Cliente, a través del juicio de expertos.

Carrasco (2016) menciona que “La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo” (p.339).

II. DESARROLLO

2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1: Distribución porcentual de los procesos de las operaciones aduaneras

Procesos de las Operaciones Aduaneras					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	28,1	28,1	28,1
	Regular	15	46,9	46,9	75,0
	Bueno	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

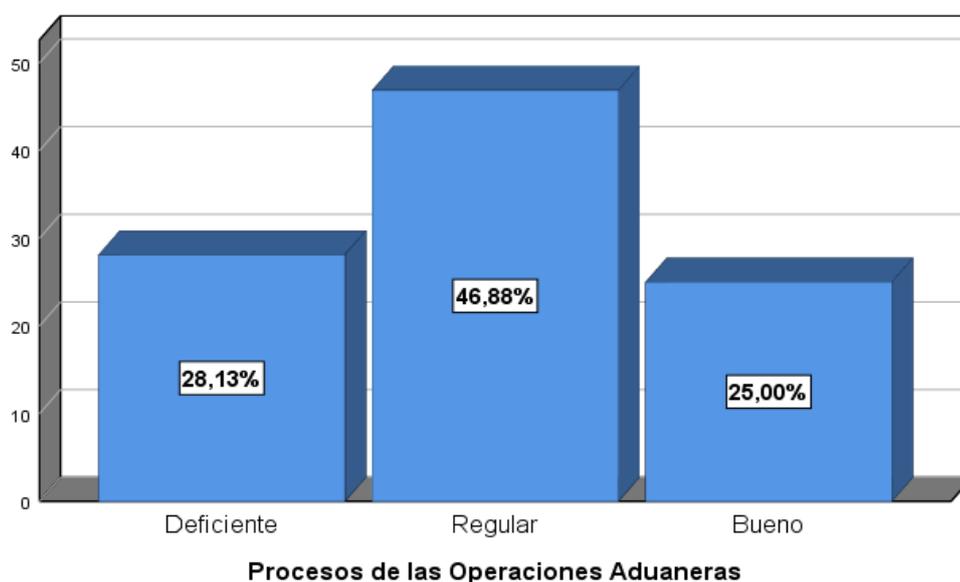


Figura N° 1: Diagrama porcentual de los procesos de las operaciones aduaneras

Interpretación: Según la tabla 1 y figura 1 se puede verificar que, de acuerdo a la encuesta realizada a los 32 trabajadores, en los procesos de las operaciones aduaneras los trabajadores respondieron un nivel bueno del 25,00%, un nivel regular con el 46,88% y un nivel deficiente con el 28%,13% mediante Cotización de Orden de Servicio, Creación de Orden de servicio, Valoración de Mercancías, Clasificación de Mercancías, Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos, Numeración de Dua, Tramitación de Despacho Aduanero y Archivo del Despacho Aduanero.

Tabla 2: Distribución porcentual de la cotización de orden de servicio

Cotización de Orden de Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	28,1	28,1	28,1
	Regular	17	53,1	53,1	81,3
	Bueno	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

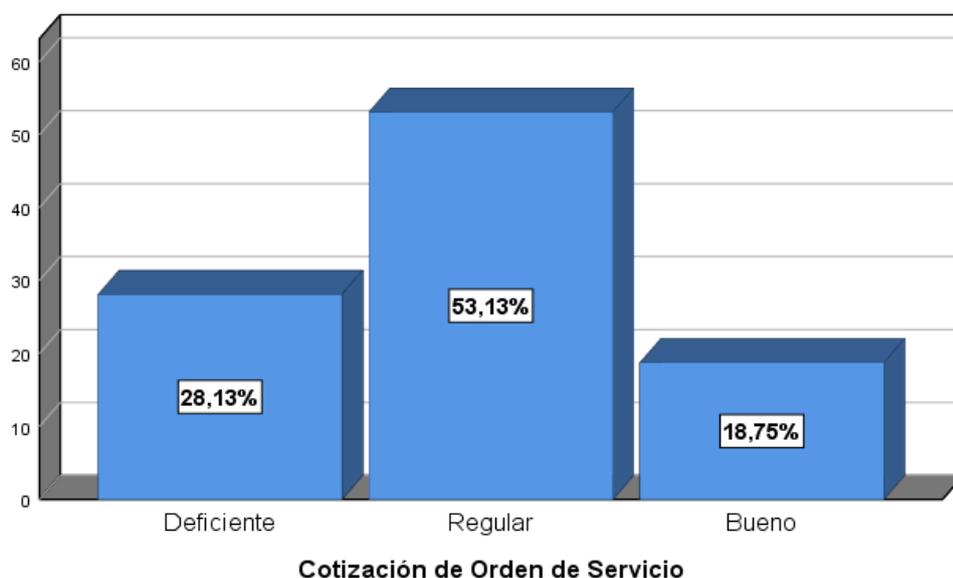


Figura N° 1: Diagrama porcentual de la cotización de orden de servicio

Interpretación: Según la tabla 2 y figura 2 se puede verificar que, respecto a la dimensión cotización de orden de servicio los 32 trabajadores respondieron un nivel bueno con el 18,75%, en un nivel regular con el 53,13% y un nivel deficiente con el 28,13% mediante la información de mercancía, las restricciones y prohibiciones; el cálculo de derechos y tributos y la apertura de orden.

Tabla 3: Distribución porcentual de la creación de orden de servicio

Creación de Orden de Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	28,1	28,1	28,1
	Regular	16	50,0	50,0	78,1
	Bueno	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

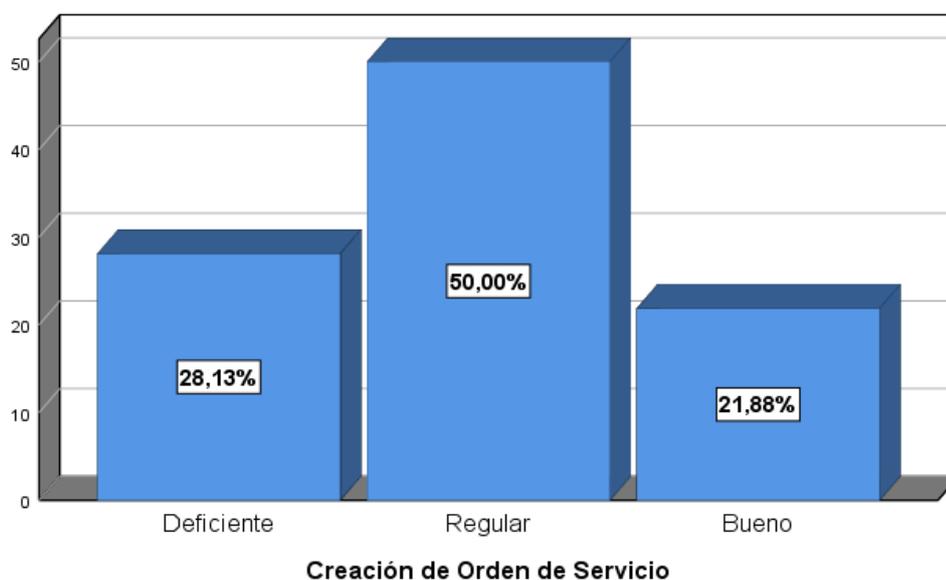


Figura N° 3: Diagrama porcentual de la creación de orden de servicio

Interpretación: Según la tabla 3 y figura 3 se puede verificar que, respecto a la dimensión creación de orden de servicio los 32 trabajadores respondieron un nivel bueno con el 21,88%, en un nivel regular con el 50,00% y un nivel deficiente con el 28,13% mediante la revisión de documentos comerciales, conformidad o rechazos de documentación y las verificaciones de las autorizaciones.

Tabla 4: Distribución porcentual de la valoración de mercancías

Valoración de Mercancías					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	37,5	37,5	37,5
	Regular	15	46,9	46,9	84,4
	Bueno	5	15,6	15,6	100,0
Total		32	100,0	100,0	

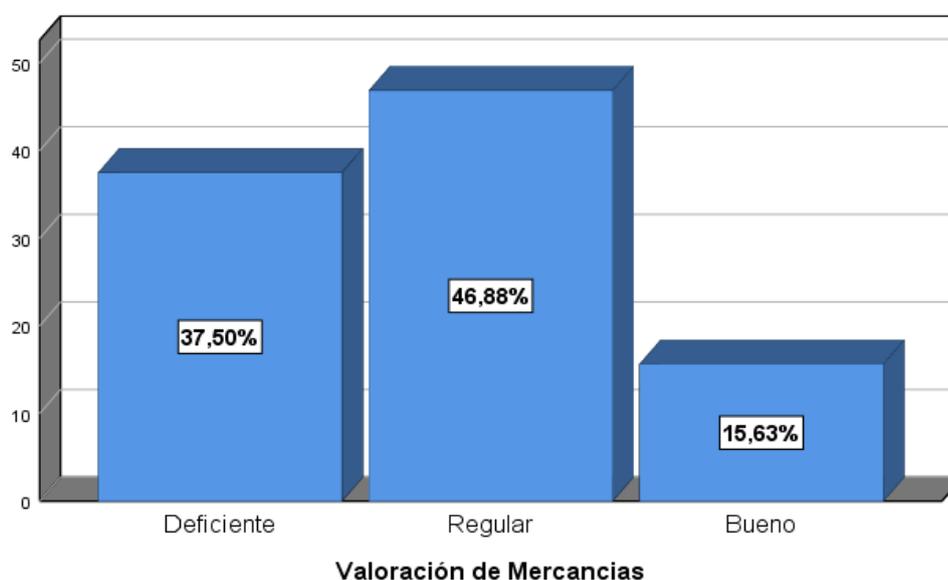


Figura N° 4: Diagrama porcentual de la valoración de mercancías

Interpretación: Según la tabla 4 y figura 4 se puede verificar que, respecto a la dimensión valoración de mercancías los 32 trabajadores respondieron un nivel bueno con el 15,63%, en un nivel regular con el 46,88% y un nivel deficiente con el 37,50% mediante el método de valoración y el valor en aduanas.

Tabla 5: Distribución porcentual de la clasificación de las mercancías

Clasificación de las Mercancías					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	43,8	43,8	43,8
	Regular	12	37,5	37,5	81,3
	Bueno	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

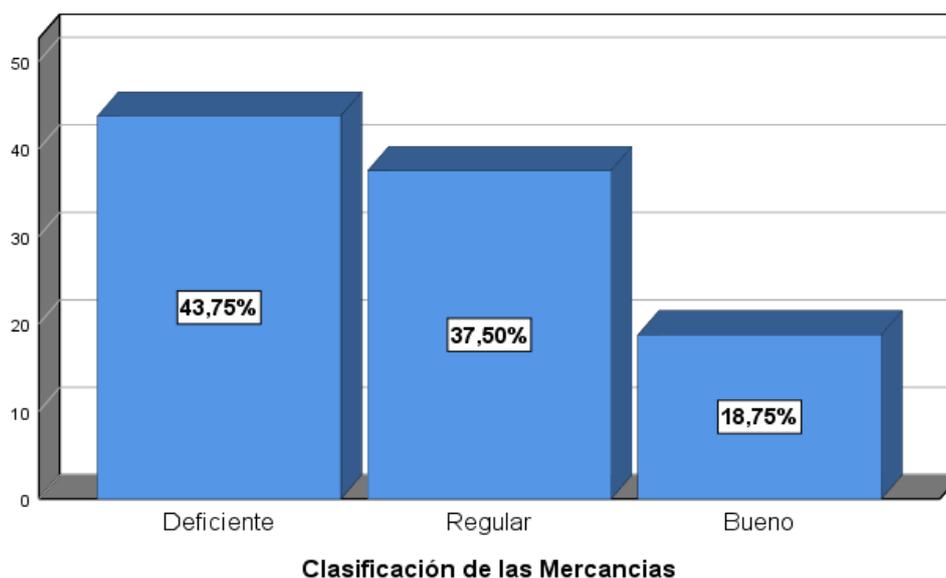


Figura N° 5: Diagrama porcentual de la clasificación de las mercancías

Interpretación: Según la tabla 5 y figura 5 se puede verificar que, respecto a la dimensión clasificación de las mercancías los 32 trabajadores respondieron un nivel bueno con el 18,75%, en un nivel regular con el 37,50% y un nivel deficiente con el 43,75% mediante el código arancelario, las autorizaciones y las preferencias y beneficios.

Tabla 6: Distribución porcentual de la liquidación de derechos arancelarios y tributos

Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	25,0	25,0	25,0
	Regular	22	68,8	68,8	93,8
	Bueno	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

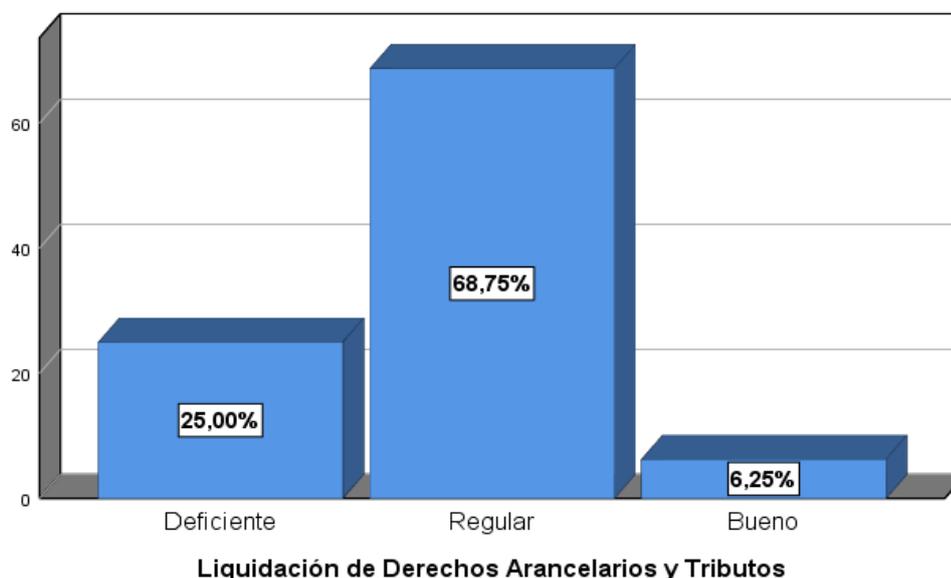


Figura N° 6: Diagrama porcentual de la liquidación de derechos arancelarios y tributos

Interpretación: Según la tabla 6 y figura 6 se puede verificar que, respecto a la dimensión liquidación de derechos arancelarios y tributos los 32 trabajadores respondieron un nivel bueno con el 6,25%, en un nivel regular con el 68,75% y un nivel deficiente con el 25,00% mediante la determinación de tributos a cancelar, la liquidación de tributos y la generación y liquidación de tributos.

Tabla 7: Distribución porcentual de la numeración de Dua

Numeración de Dua					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	31,3	31,3	31,3
	Regular	14	43,8	43,8	75,0
	Bueno	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

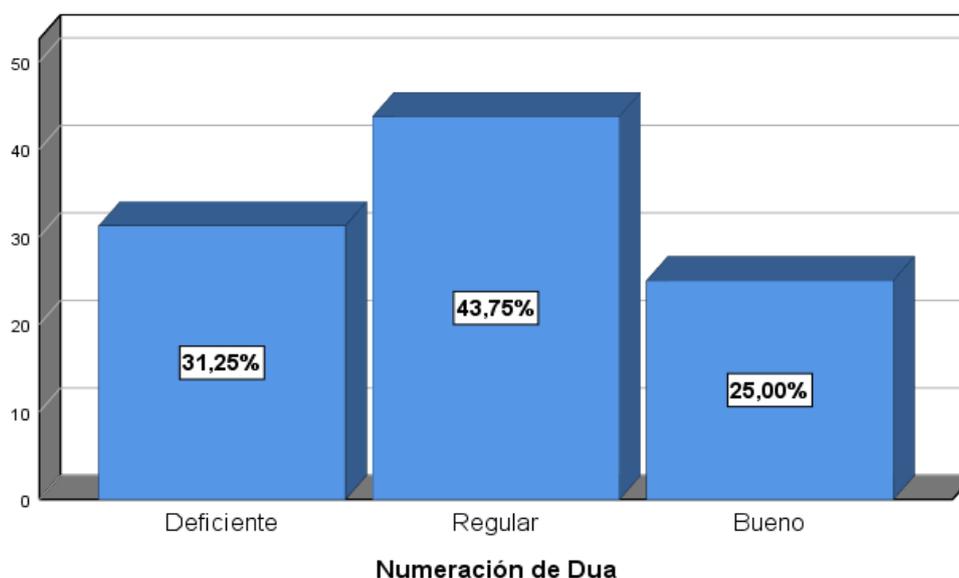


Figura N° 7: Diagrama porcentual de la numeración de Dua

Interpretación: Según la tabla 7 y figura 7 se puede verificar que, respecto a la dimensión de la numeración de Dua los 32 trabajadores respondieron un nivel bueno con el 25,00%, en un nivel regular con el 43,75% y un nivel deficiente con el 31,25% mediante el envío electrónico para la numeración, los pagos de tributos, la asignación de canal de control y la obtención de levante.

Tabla 8: Distribución porcentual de la tramitación del despacho aduanero

Tramitación del Despacho Aduanero					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	50,0	50,0	50,0
	Regular	13	40,6	40,6	90,6
	Bueno	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

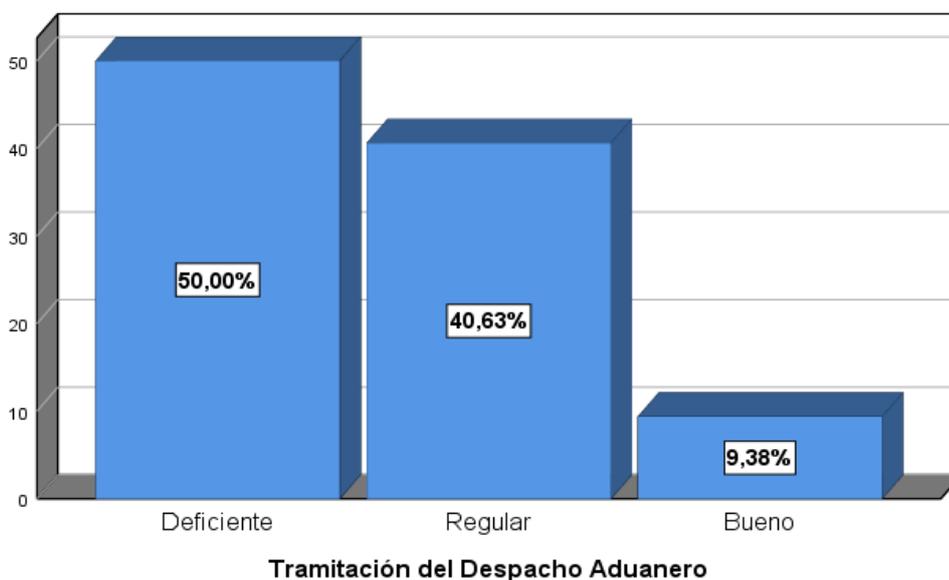


Figura N° 8: Diagrama porcentual de la tramitación del despacho aduanero

Interpretación: Según la tabla 8 y figura 8 se puede verificar que, respecto a la dimensión de la tramitación del despacho aduanero los 32 trabajadores respondieron un nivel bueno con el 9,38%, en un nivel regular con el 40,63% y un nivel deficiente con el 50,00% mediante la tramitación de visto bueno, el retiro o embarque de mercadería y la entrega de despacho.

2.2. DISCUSION

De acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación y comparándolas con los resultados obtenidos en otras investigaciones señalamos que:

Los Procesos de las Operaciones Aduaneras tiene una relación positiva, buscando mejorar los procesos que permitan responder a las necesidades que requieren los clientes.

En el estudio realizado por González (2016) en la Gestión Aduanera y su Distribución en el Dinamismo Comercial concluye que los residentes se encuentran desinformados sobre el tipo de servicio que brinda la institución encargada de la gestión aduanera, sus procesos, normas y leyes que deben ser cumplidas por los habitantes y que se relacionan con el comercio dentro de la ciudad, en consecuencia, en mi trabajo los procesos de las operaciones aduaneras se puede apreciar que existen clientes que no conocen los trámites correctos que se realizan para la para la liberación de mercancías y que con una mayor información y comunicación al cliente pueden tener un mayor conocimiento de los procesos.

En el estudio realizado por Ponce (2016) en la Optimización del Proceso de Nacionalización de Mercancías Importadas llegó a la conclusión de que se evidencia que hay una problemática existente como el desorden que se produce en origen por una inadecuada logística que trasciende en el control aduanero con la pérdida de tiempo en la revisión de las mercancías a nacionalizarse al no implementar herramientas técnicas y tecnológicas que podrían agilizar la nacionalización de las mismas, en consecuencia, mi investigación se relaciona con los procesos de las operaciones aduaneras ya que al efectuar una correcta clasificación de mercancías se va a realizar la Numeración de Dua y la Tramitación de Despacho Aduanero se puede minimizar la revisión de la mercancía y liberar la carga en menor tiempo.

En el estudio realizado por Huamán (2017) en la Gestión Operativa y la Lucha Contra el Contrabando llegó a la conclusión de que la gestión

operativa está relacionada directamente con la lucha contra el contrabando en un grado de correlación alta, en consecuencia, en mi trabajo los procesos de las operaciones aduaneras tienen relación ya que si ponemos en marcha correctos procesos en las operaciones tendremos mayor aceptación por parte de los clientes.

En el estudio realizado por Pacheco (2017) relacionado a los Procesos de Importación de la Agencia SC&D concluyo y visualizó que las problemáticas principales en los procesos de la importación (canal rojo, valoración, extracción de muestras), en consecuencia, para mi investigación relacionada con los procesos de las operaciones aduaneras nuestra problemática radica en la tramitación del despacho aduanero.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Primera: Los procesos de las operaciones aduaneras como son: los trámites necesarios y requeridos por la autoridad aduanera para la liberación de las mercancías que ingresan al territorio de cada país, el agenciamiento de aduanas, la tramitación del despacho aduanero y el retiro de la carga influyen significativamente de manera directa y positiva.

Segunda: De acuerdo con los resultados de esta investigación, existe una influencia significativa de los procesos de las operaciones aduaneras con la cotización de orden de servicio ya que le permite al cliente estar en tiempo real saber los costos que van a incurrir para la nacionalización de sus cargas.

Tercera: De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, en los procesos de las operaciones aduaneras existe relación con la orden de

servicio ya que el cliente con ello puede saber que la documentación enviada por su proveedor se encuentra conforme.

Cuarta: De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, los procesos de las operaciones aduaneras influyen de manera significativa con la valoración de la mercancía ya que mediante ello se sabe qué tipo de arancel es necesario para su nacionalización.

Quinta: De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, existe una influencia significativa de los procesos de las operaciones aduaneras con la tramitación del despacho aduanero ya que mediante ello se puede cumplir con el trámite de retiro de la carga.

RECOMENDACIONES

Primera: En los procesos de las operaciones aduaneras de la agencia de aduanas se consideran diferentes áreas, entre ellas el área de operaciones y facturación, las cuales son las que tienen el primer contacto con el cliente, por ello el nivel de comunicación interna debe ser efectiva para que una vez recibida por parte del cliente la solicitud de cotización de orden de servicio se elabore de manera inmediata y tengan la cotización en el menor tiempo posible y pueda el cliente optar por requerir la creación de orden de servicio.

Segunda: Es necesario que la empresa desarrolle planes de mejoramiento con el fin de poder brindarle una mayor satisfacción al cliente, para ello se puede tomar en consideración la elaboración del status de sus despachos, una sistema integrado de gestión en el cual el cliente pueda tener acceso mediante una plataforma interconectada con la agencia de aduana y pueda visualizar en ella el status de sus despachos en tiempo real y con ello se puede determinar los tiempos estimados de entrega de la carga.

Tercera: El desarrollo de una buena gestión conlleva a que el cliente pueda optar por los servicios que ofrece la agencia de aduanas, es por ello que es necesario que la capacidad de respuesta ante cualquier inquietud que tenga el cliente sea de manera inmediata, a su vez poder hacerlo participe de alguna actividad de que realice la empresa incentivándolo a tener más conocimientos de los procesos de las operaciones como pueden ser las actualizaciones que se presentan en el rubro del comercio y con ello puedan sentirse seguros que sus despachos se trabajan de la manera correcta.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Achig, A. (2012). Fidelización de Clientes en Empresas de Software. Quito: UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR.
- Alarcón, J., Campos, A., & Palma, A. (2006). Fidelización de Clientes: Análisis Empírico en la Industria de los Prestadores de Salud Privada en Chile. Santiago: Universidad de Chile.
- Alcaide, J. (2002). "Alta Fidelidad: técnicas e ideas operativas para lograr la lealtad del cliente a través del Servicio". España: Esic.
- Alcaide, J. (2010). Fidelización del cliente. Madrid: Esic.
- Alet, J. (1994). Marketing Relacional: Como obtener clientes leales y rentables. Barcelona: Ediciones Gestion 2000.
- Anaya, J (2000) – Logística Integral, La Gestión Operativa de la Empresa. España. ESIC Editorial
- Andrea, T. P. (2016). La fidelización del cliente y el E-Commerce en la empresa CYCMAR en el año 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Armestar, G., & Machuca, P. (2008). Análisis y Diseño de un Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2v1UUZD>
- AsuajeSequera, C. (2002). Derecho Aduanero 2da Edición. Caracas: Buchivacoa.
- Barahona, P. (2009). La fidelización del cliente y sus elementos. Recuperado de http://adrformacion.com/articulos/marketing/la_fidelizacion_%20del_cliente_y_sus_elementos_/articulo1272.html
- Cadena, G. (2013). Los procesos aduaneros de importación y exportación en la agencia de aduanas Nora González de ciudad de Tulcán, y el mejoramiento continuo de procesos". (Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Estatal del Carchi). Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/2OezWzx>
- Camarán, F. (2013). Plan de Fidelización "Imprime con Libertad" para la Retención de Clientes, caso: Mundo Laser C.A. San Diego: Universidad José Antonio Páez de Venezuela.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Celdrán, D. (2013) 9 Estrategias para aumentar la fidelización de clientes recuperado de: <http://ambito-financiero.com/estrategias- aumentar-fidelizacion-clientes/>
- Cifuentes, T. (2004). Determinación y utilización de índices de control de gestión aduanera para la optimización y regulación del proceso aduanero en las importaciones a consumo del Ecuador a través del distrito Guayaquil Marítimo. Obtenido de Escuela Superior Politécnica del Litoral: <https://bit.ly/2GsmaJA>

- Corzo, J. (2005). Mejora de procesos de liquidación aduanera. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2279/1/Corzo_fj.pdf
- Cruz, M. (2011). Manual de Marketing Directo e Interactivo 3ra Edición. Buenos Aires: Amdia.
- Day, G. (2000). Comprender, Captar y Fidelizar a los mejores Clientes. Barcelona: Gestión 2000.
- García, F. (2007). Gestión Comercial de la Pyme. Madrid: Ideaspropias Editorial. Recuperado el 19 de Marzo de 2016 de <https://bit.ly/2EvejJN>
- Gea, D., Romero, M., & Sánchez, A. (2001). Marketing Relacional Y CMR. Madrid: Instituto de Economía Digital España.
- Gonzales Riofrio, R. (2016). Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta. Manta: Universidad de Guayaquil.
- Hayle, R. (2002). Legislación Aduanera 2da Edición. Caracas: Volumen S.R.L.
- Hayle, R. (2009). Legislación Aduanera. Caracas: Volumen.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado C., Y Baptista Lucio.(2010). Metodología de la Investigación. México: Mc. Graw Hill.
- Huamán Jurado, C. (2017). La Gestión Operativa y la Lucha Contra el Contrabando en las unidades operativas de la Sunat-Aduanas. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Huete, L. (2001). Servicios y Beneficios La fidelización de clientes y empleados. Bilbao: Ediciones Deusto S.A.
- Juan, S. H. (2017). Marketing relacional y la fidelización de cliente en la empresa. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Loaiza, M. (2007). Análisis, Evaluación y Mejora de Procesos Logísticos de Ingreso de Mercadería bajo el Régimen de Depósito Autorizado en un Operador Logístico: Teoría y Ejemplo Aplicativo. Lima: (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <https://bit.ly/2EoLspl>
- Martínez, D. (2014) Claves para fidelizar a tus clientes Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/7-claves-para-fidelizar-tus-clientes/>
- Naranjo, A., & Zapata, D. (2012). Zonas de Régimen Aduanero Especial. Medellín: Universidad de Medellín.
- OMC (2016) Acuerdo de Valoración de Mercancía. Recuperado de <https://bit.ly/1sOY5h0>
- Pacheco Porras, H. (2017). Proceso de Importación de la Agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Pacheco Vega, M. (2017). Fidelización de Clientes para incrementar las Ventas en la Empresa Disduran S.A. en el Cantón Duran. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Paul, V. A. (2005). Derecho Comercial Internacional. Caracas: Liber.

- Pilco, P. (2008). La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995 – 2006. (Tesis de Magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima. Recuperado de: <https://bit.ly/2EnOEBJ>
- Ponce Arevalo, A. (2016). Optimización del Proceso de Nacionalización de Mercancías Importadas. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Rojas, A. (2010). Análisis de la Gestión Fiscalizadora Aduanera en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile. Tesis para obtener el grado de magister en gestión y políticas públicas. Chile
- Salas, M. (2013). Análisis y mejora de los procesos de mercadería importada del centro de Distribución de una empresa retail. (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2NOUmxs>
- Sunat (2008) Ley General de Aduanas. Recuperado de: <https://bit.ly/1ydvztK>
- Vélez, R. (2014). Análisis de los cambios arancelarios en la conducta de importación del sector empresarial de la ciudad de Manta. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Zeus, P., &Skiffintong, S. (2002). Coaching en el Trabajo. España: McGraw-Hill Interamericana de España.

ANEXOS

ANEXO 01

VARIABLE: PROCESOS DE LAS OPERACIONES ADUANERAS

Estimado(s) Señores: _____

El instrumento tiene por objetivo demostrar como los Procesos de Operaciones Aduaneras se relacionan con la Fidelización del Cliente en la Agencia de Aduanas Agentes y Asesores Integrales en Aduanas S.A.

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de los procesos de las operaciones aduaneras. Observe cada uno de ellos y marque con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente.

Escala: Para el siguiente cuestionario se ha designado las siguientes escalas de medición del número 1 al 5 la cual esperamos que puedan responder con máxima seriedad del caso:

1-Deficiente; 2-Regular; 3-Bueno

Dimensión: Cotización de Orden de servicio		1	2	3
1	Recibo atentamente la aceptación a la información enviada para la creación de la orden de servicio por la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
2	Me informan sobre las restricciones y prohibiciones al momento de la creación de la orden de servicio en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A. es adecuada a lo que requiero.			
3	El envío del cálculo de los derechos en la creación de la orden de servicio por parte de la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A. es completo.			
4	Me informan de la apertura de orden en la creación de la orden de servicio en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
Dimensión: Creación de Orden de Servicio		1	2	3
5	La revisión de los documentos comerciales es óptima por parte del sectorista de la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
6	Me informan de la conformidad o rechazo de los documentos del despacho en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
7	Me comunican si la mercancía requiere de alguna autorización para su trámite en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
Dimensión: Valoración de Mercancías		1	2	3
8	Aplican el método de valoración correcto para determinar el valor en aduanas en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A. una atención personalizada según mis necesidades como consumidor.			
9	Determinar el valor en aduanas con eficiencia para el cálculo de los tributos a pagar en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
Dimensión: Clasificación de las Mercancías		1	2	3
10	Aplican correctamente el código arancelario para la clasificación de las mercancías en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
11	Verifican si existe alguna autorización en la clasificación de la mercancía para la correcta declaración en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
12	Me informan si el código arancelario tiene alguna preferencia o beneficio que se pueda utilizar en el despacho en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
Dimensión: Liquidación de Derechos Arancelarios y Tributos		1	2	3
13	Determinan correctamente los tributos a cancelar en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
14	Consideran los datos necesarios para la liquidación de los tributos en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
15	La generación de los tributos se aproximan a los datos proporcionados en la creación de la orden de servicio generada por la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
Dimensión: Numeración de Dua		1	2	3
16	Cumplen con el envío electrónico para la recepción de la dua correctamente en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
17	Me informan sobre el pago de la dua numerada en los plazo que establece la autoridad aduanera en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			

18	Me informan sobre el canal de control obtenido luego de realizado el pago de tributos en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
19	Se nos informa de la obtención del levante luego de la revisión por parte de la aduana en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
Dimensión: Tramitación de Despacho Aduanero		1	2	3
20	Realizan el trámite de visto bueno con anticipación para el trámite de retiro en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
21	Efectúan el retiro o embarque en las fechas establecidas en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
21	Cumplen con la entrega de la carga en los horarios establecidos en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
Dimensión: Archivo del Despacho		1	2	3
22	Cuentan con la documentación completa para el archivo en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
23	Archivan adecuadamente la documentación concerniente al despacho en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			
24	Actualizan periódicamente el archivo de los documentos de despacho en la Agencia de Aduanas Asiaduanas S.A.			

Agradeciéndole de antemano su atención prestada!

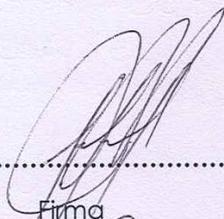
Yo, LUIS BURGOS ENCARNACION
....., docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela
Profesional NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad César Vallejo CALLAO (precisar
filial o sede), revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

" LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES AVANZADAS EN LA
AGENCIA DE ADUANAS ASIADUANAS SA CALLAO "

.....",
del (de la) estudiante EDSON ROBERTO COZCOVA VEGA
....., constato que la investigación tiene un índice de similitud
de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha... CALLAO, 01 DE DICIEMBRE DE 2017



Firma
Dr. LUIS BURGOS ENCARNACION
Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 06003711

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
Bachiller en Negocios Internacionales
"Los Procesos de la Operaciones Aduaneras en la Agencia de Aduanas Asiaduana SA Callao"

AUTOR
EDSON ROBERTO CORDOVA VEGA

ASESOR
LUIS BURGOS ENCARNACION

LÍNEA DE INVESTIGACION
MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL

LIMA - PERU
2017





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: CORDOVA VEGA EDSON ROBERTO
D.N.I. : 42513260
Domicilio : URB STA. MARINA WZ. GUDAY #. 1 OFTO. 206
Teléfono : Fijo: 4290741 Móvil : 947610671
E-mail : ecv31_7@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad :

CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela :

NEGOCIOS INTERNACIONALES

Grado

Título

Bachiller

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Doctorado

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CORDOVA VEGA EDSON ROBERTO

Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:

LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES AVANZADAS EN LA
AGENCIA DE ADUANAS ASIAGUANAS SA CALLAO

Año de publicación :

2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Firma]

Fecha :

21/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela Profesional de Negocios Internacionales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Edson Roberto Cordova Vega

INFORME TÍTULADO:

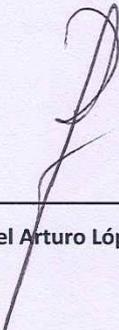
Los procesos de las operaciones aduaneras en la agencia de aduanas asiaduanas S.A Callao.

PARA OBTENER EL GRADO TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 01 / 12 / 2017

NOTA O MENCIÓN: 18


Mg. Rafael Arturo López Landauro

