



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Impacto económico de los servicios prestados por los operadores logísticos a los
exportadores que embarcan por el puerto de Paita – 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

CHERO CARMEN JESÚS KATTERIN (ORCID: 0000-0002-3027-4737)

ASESOR:

VICTOR TULLUME CAPUÑAY (ORCID: 0000-0003-2846-6462)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones Internacionales

PIURA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres Santiago y Maria, por su amor y su apoyo incondicional para lograr cumplir poco a poco con los objetivos.

A mi hermano Richard por su apoyo moral y económico y por sus palabras de aliento.

Finalmente, a mi hijo Jetzhael, quien es el gran motivo que me impulsa a seguir adelante y conseguir cada uno de mis sueños.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por su infinito amor y por darme fuerzas para superar cada obstáculo que se ha presentado en el camino.

Agradezco a mis padres, Santiago y María, quienes han estado conmigo en todo momento y ayudarme a cumplir poco a poco con mis objetivos.

Finalmente, a mi hermano Richard por su cariño y apoyo moral y económico.



Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 14:40 p.m. del día 14 de enero 2019.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

"Impacto Económico de los servicios prestados por los Operadores Logísticos o transportadores que embarcan por el Puerto de Piura 2017."

Sustentada por:

Carro Caracciolo Javier Koryneiv
(Apellidos) (Nombres)

Bachiller en:

ACUERDAN:

Por el calificativo de 17.6

RECOMIENDAN

Presidente (a) del Jurado:

Vicente Daniel Villanueva Apuray
Nombre Completo Firma

Miembro (a) del Jurado:

León Eusebio Campaña Alban
Nombre Completo Firma

Miembro (a) del Jurado:

Blanca Quiróga Ruiz
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Chero Carmen Jesús Katterin con DNI N° 46686195, 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, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido como 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 César Vallejo.

Piura, 02 Diciembre del 2017



DNI: 46686195

v

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Acta de sustentacion	iv
Declaracion de Autenticidad.....	vi
Resumen	xiv
Abstract	xv
I INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1. Variable: Los Operadores Logísticos	7
1.3.1.1. Definición	7
1.3.1.2. Operadores logísticos en el puerto de Paita	9
1.3.1.3. Importancia de los Operadores Logísticos.....	9
1.3.1.4. Beneficio de los operadores Logísticos.....	10
1.3.1.5. Proceso Logístico.....	11
1.3.1.6. Proceso Logístico de Exportación - Paita	13
1.3.2. Variable: Los Operadores de Comercio Exterior.....	17
1.3.2.1. Definición	17
1.3.2.2. Obligaciones que deben cumplir los operadores de comercio exterior	18
1.3.2.3. Garantías que deben constituir los operadores de Comercio Exterior.....	19
1.3.3. Certificaciones	20
1.3.3.1. Certificación Basc	20

1.3.3.2 Normativa OEA	20
1.3.4. Exportaciones en el puerto de Paita	21
1.3.4.1. Movimiento de Contenedores en el Puerto de Paita	21
1.3.4.2. Principales Productos	23
1.3.4.3. Ampliación del puerto.....	24
1.3.4.4. Lay Out	25
1.3.4.5. Obras de modernización	25
1.3.5. Servicio	26
1.3.5.1. Servicio de Calidad	26
1.3.5.2. Medición de la calidad en el servicio.....	27
1.3.5.3. Cadena de Valor del Servicio.....	28
1.4. Formulación del Problema.....	28
1.4.1. Formulación del Problema General.....	28
1.4.2. Problema específico.....	28
1.5. Justificación del Estudio	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.6.1. Hipótesis General.....	29
1.6.2. Hipótesis Específica.....	30
1.7. Objetivos.....	30
1.7.1. Objetivo General	30
1.7.2. Objetivo Específico.	30
II. Método	31
2.1. Diseño de la investigación.....	31
2.2. Variables	31
Variable 1: Operadores logísticos.....	31
Variable 2: Exportación	31
2.3. Población y muestra	33
2.3.1. Población:	33
2.3.2. Muestra:	33

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... ..	33
2.4.1. Validación y confiabilidad del instrumento	33
2.5. Método de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....	61
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES.....	67
IV REFERENCIAS	688
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	35
Tabla 2	36
Tabla 3	37
Tabla 4	38
Tabla 5	39
Tabla 6	41
Tabla 7	42
Tabla 8	43
Tabla 9	44
Tabla 10	45
Tabla 11	46
Tabla 12	46
Tabla 13	47
Tabla 14	48
Tabla 15	429
Tabla 16	50
Tabla 17	51
Tabla 18	52
Tabla 19	53
Tabla 20	54
Tabla 21	55
Tabla 22	56
Tabla 23	57
Tabla 24	58
Tabla 25	59
Tabla 26	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso Logístico de Exportación (1)	14
Figura 2 Proceso Logístico de Exportación (2)	15
Figura 3 Proceso Logístico de Exportación (3)	16
Figura 4 Exportaciones Agrarias Totales	21
Figura 5 Contenedores totales.....	22
Figura 6 Teus anual Total	23
Figura 7. Perú: Principales Exportaciones Agrarias Por Subpartidas	24
Figura 8 Está de acuerdo con los costos de los operadores logísticos en el proceso de exportación.....	36
Figura 9 Cree que Ud. que reducirá sus costos si sus contenedores se embarcan directo a Puerto.....	37
Figura 10 está de acuerdo con las infracciones y multas que Sunat impone en las exportaciones	38
Figura 11 Cree Ud. que al decidir el servicio de los operadores logísticos ayudara agilizar la exportación y disminuir los costos en la exportación.	39
Figura 12 Cree que las líneas navieras MAERSK LINE, MOL, Mediterranean Shipping Company del Perú S.A.C. y HAPAG LLOYD ofrecen las tarifas más cómodas por medio de sus proveedores en sus servicios logísticos.	40
Figura 13 Está de acuerdo con el tiempo que demora los operadores logísticos en el proceso de exportación.....	48
Figura 14 Considera una cualidad muy especial que el operador logístico una gestión en menor tiempo.....	49
Figura 15 Los operadores logísticos usan tecnología para mejorar el desempeño de sus procesos.....	50
Figura 16 Está de acuerdo con el tiempo que toma la SUNAT para regularizar los documentos de exportación.....	51
Figura 17 Cree usted que podría hacer en menor tiempo si gestiona la exportación con los operadores de manera individual	52
Figura 18 Los operadores contratan algún seguro de carga, el cual garantice el 110% de la mercancía	54
Figura 19 La empresa orienta al exportador sobre cómo debería estar estipulado el incoterms, comprador-vendedor	55

Figura 20 Los operadores Logísticos toman todas las medidas de seguridad, para salvaguardar la mercancía.....	56
Figura 21 Los operadores Logísticos que contrata cuentan con certificación .	57
Figura 22 Es conveniente para los exportadores que los operadores logísticos cuenten con la Normativa OEA	58
Figura 23 Los operadores Logísticos dan la seguridad de hacer una buena gestión ante SUNAT, el cual no le permita incurrir en infracción	59

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Paita, la cual tiene como objetivo general determinar el impacto económico de los servicios que ofrecen los Operadores Logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita, 2017, como objetivos específicos analizar los costos que tiene que cancelar el exportador al utilizar los servicios de los operadores logísticos, determinar el tiempo promedio que demora el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos, determinar el nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos en el proceso de exportación.

El tipo de investigación es aplicada y descriptiva, el diseño es no experimental, concluyo que los servicios que ofrecen los operadores logísticos a los exportadores que embarcan por el puerto de Paita generan como impacto un costo de inversión para el desarrollo y cumplimiento de las actividades relacionadas a la logística exportable, los costos por cancelar por parte del exportador a los operadores logísticos dependerá de los servicios que proporcione cada una de las empresas de las líneas navieras a quienes se solicite los servicios.

Palabras Clave: Impacto económico, operadores logísticos y proceso logístico.

Abstract

The present research work was carried out in the city of Paita, which has as a general objective to determine the economic impact of the services offered by Logistics Operators to the exporters that embark for the Port of Paita, 2017, as the objectives analyze analyze the costs that the exporter has to cancel when using the services of the logistics operators, to determine the average time that the export process takes to use the services of the logistics operators in the export process.

The type of research is applied and descriptive, the design is experimental, concludes that the services offered by logistics operators to exporters that embark through the port of Paita generate an investment cost for the development and fulfillment of the activities related to the exportable logistics, the costs for cancellation by the exporter to the logistics operators that depend on the services provided by each of the companies of the private lines to which the services are requested.

Keywords: Economic impact, logistics operators and logistics process.

I Introducción

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones dedicadas al comercio han aumentado el dinamismo de las economías de sus países, gracias a la globalización y a los diferentes tratados de libre comercio suscrito por el estado peruano, los cuales han permitido que tanto los pequeño, medianos y grande comerciante y agricultores, pueda vender sus productos al exterior con mayor ventaja competitiva por los beneficios tributarios y aduaneros que se le otorga; mejorando de esta manera, la situación económica en los pueblos y su calidad de vida. Permitiendo esta bonanza dar oportunidad de crecimiento a los diferentes operadores logísticos que interactúan en el comercio internacional principalmente en las exportaciones de productos agro industriales de la región.

Sin embargo, antes de analizar el tema de investigación; es necesario explicar la diferencia que existe entre los servicios que prestan las empresas llamadas Operadores Logísticos como servicio integral de toda la cadena de abastecimiento internacional; de los llamados operadores de comercio exterior establecidos como concepto en la Ley General de Aduanas Decreto Legislativo N° 1053 que son los Agentes de Aduanas, Agentes marítimos, transportistas, Agentes de carga internacional etc.

Un Operador logístico es una empresa de servicios que presta en forma integral los servicios que tanto los importadores como exportadores necesitan para realizar sus operaciones internacionales; es decir: prestan, servicios aduaneros, servicios portuarios, servicios de almacén, servicios de transporte y servicios documentarios complementarios a fin que los productos de sus clientes lleguen a su destino final en perfecto estado y en el tiempo pactado, asumiendo la responsabilidad ante algún incumplimiento con sus clientes. Por otra parte, los Operadores de comercio exterior, como los califica la Ley General de Aduanas, llámese los Agentes de Aduanas, Agencias marítimas, depósitos, transportistas etc. prestan los servicios en forma individualizada y es el

exportador quien finalmente asume toda la responsabilidad de que su mercancía llegue a su destino final.

Dada la aclaración; podemos comentar que la demanda de servicios de los operadores logísticos integrales para exportación e importación; ha crecido significativamente en los últimos años; debido a los grandes beneficios que ofrecen; prestando un servicio eficiente generando un valor adicional a lo largo de la cadena de abastecimiento, disminuyendo sus costos de exportación e importación y el aumento de la satisfacción de los clientes.

Tradicionalmente un exportador contrataba los servicios en forma individual de una agencia de aduana para la gestión de trámites aduaneros, un agente marítimo para gestionar el flete internacional, a una empresa aseguradora para gestionar el seguro de la carga, un depósito aduanero para almacenar la mercancía hasta su destinación además de solicitar los servicios individuales de entidades como SENASA, DIGEMID etc., Sin embargo con el crecimiento del comercio internacional en el Perú y el boom de la globalización, los operadores logísticos, han logrado tener mayor presencia dentro de la cadena logística internacional, ofreciendo servicios integrales con costos razonables, siendo atractivo para el cliente, ocasionado que los exportadores utilicen sus servicios y a su vez ha provocado el cierre de varias agencias de aduanas. Los operadores logísticos han logrado aportes en la evolución de la logística como actividad económica, por eso es de importancia tercerizar los procesos logísticos con el fin de reducir algunos costos, mejorar la calidad, logrando beneficios como simplificación de procesos administrativos y evitar inversiones (Rojas y Bacca, 2014).

El Perú en dos últimos años es un país que ha crecido aceleradamente en este proceso, según datos de la INEI se espera alcanzar un promedio de exportaciones e importación de US\$66.000 millones que contribuyan al crecimiento interno del país, el cual ha servido para poder generar una mejor calidad de vida a sus habitantes y crecimiento económico. También ha permitido que los empresarios exporten productos que ayuden al crecimiento de sus organizaciones, generando empleo para la población. Los beneficios tributarios

que la SUNAT impone motivan a muchos empresarios a exportar sus productos al mercado internacional.

En Paita han incrementado los operadores de comercio exterior de manera significativa, existiendo una sobre oferta de servicios, contando con un total de 208 operadores, entre ellos 62 agencias de aduana, 21 agentes marítimos, 11 agentes navieras, 06 almacenes, 105 empresas de transporte y 03 empresas postales, realizando servicios a 713 exportadores que embarcan por el puerto de Paita, aprovechando la expansión de los mercados y el crecimiento del puerto, para brindar un servicio integral para la exportación, así mismo existen operadores logísticos integrales que subcontratan los servicios de los operadores de comercio exterior que intervienen de manera directa o indirecta en la cadena logística de exportación, pero también existen operadores logísticos que cuentan con su propia agencia de aduana, transporte y terminal extra portuario, ofreciendo tarifas especiales para el exportador, obteniendo una ventaja competitiva, con las que cualquier otro operador no puede superar.

En ese sentido, la presente investigación evaluará el impacto de los servicios de los operadores logísticos integrales a los exportadores usuarios del puerto de Paita, los cuales pretenden obtener mayor beneficio para ellos.

En conclusiones, muchos empresarios, al no determinar la diferencia de los servicios de las agencias de aduana y de los operadores logísticos, cometen muchos errores al momento de pagar sus servicios, generando un costo adicional al producto que está exportando y en muchos casos asumiendo costos que deja un margen de ganancia menor, disminuyendo de esta manera su competitividad en el mercado. La información de las diferencias es poder comparar estos dos tipos de operadores y la calidad de servicio que ellos ofrecen, porque si bien es cierto, algunos brindan los mismos servicios, no todos tienen la misma eficacia para gestionar las exportaciones. Es fundamental que los exportadores conozcan este tipo de diferencias, para que gestionen de manera más rápida su mercadería que exportan, reduzcan costos, y no se pierda la calidad que pretende mostrar al exterior.

1.2. Trabajos Previos

Vargas y Vilches (2013), presentaron su investigación en la Universidad UPC, escuela de administración de empresas, en su tesis titulada "Plan estratégico para una agencia de Aduana bajo el contexto familiar Gonzales S.A.C Despachadora de Aduanas", tiene como objetivo "Determinar un plan estratégico para la agencia de aduana" con una metodología de investigación no experimental, tiene como población y muestra a la misma agencia aduanera, el instrumento utilizado es el análisis documental, Mediante el estudio sé determino que en el Perú no hay confianza para contratar operadores logísticos, debido a muchos motivos, entre ellos culturales y por decisiones propias de la empresa. Las exportaciones nacionales se concentran en 10 agencias de aduanas; mientras que las importaciones corresponden a 40 empresas. La estrategia que se deben aplicar dentro de la empresa González S.A.C Despachadora de Aduanas, deben ir dirigidos a esas empresas pequeñas y medianas del mercado nacional, este mismo sector económico está en crecimiento y por las deficiencias de las empresas dedicadas al tema logístico no atienden bien las necesidades del mercado. La estrategia está basada en prestigio, lealtad y confianza con los clientes, generando una fidelización con el cliente que conlleve al incremento de las ventas de la empresa; así como la implementación de políticas de cobranza adecuadas por cada cliente, una buena gestión que ayude a reducir gastos operativos y planificar proyecciones financieras, Por último, también se pretende establecer todo lo que la ley aduanera establece. Este antecedente contribuye a la investigación, en el sentido del análisis del mercado que se tiene, y determinar que hay un porcentaje de importadores y exportadores que no es atendido de manera adecuada, es por eso determinar la diferencia entre estos operadores para que los exportadores no desconozcan de los servicios y se sientan insatisfechos.

Garcia y Quevedo (2016), presentó su investigación en la Universidad San Martín de Porres, en la escuela de Administración de Negocios Internacionales, en su tesis titulada "Impacto de la concesión del puerto de Paita en la gestión operativa de la exportación de frutos frescos como carga refrigerada", tiene

como objetivo “Identificar el impacto de la concesión del puerto de Paita en la gestión operativa de la exportación de frutos frescos como carga refrigerada”, con una metodología de investigación no experimental, donde se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos el análisis documental y entrevistas, mediante el estudio, mediante el estudio determinó que la concesión del puerto de Paita ha ayudado principalmente a las empresas exportadoras t a operadores logísticos, los cuales lo expresan que debido a la infraestructura y maquinaria, realizan la logística en menor tiempo, convirtiéndose en más competitivos, este antecedente contribuye a la investigación en determinar la importancia del avance tecnológico y la nueva infraestructura que cuenta Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), ha ayudado en optimizar los tiempos de espera, contando con una ampliación de muelle que permite la recepción de mas naves, incremento de tomas eléctricas para poder almacenar mayor cantidad de contenedores reefer, permitiendo ofrecer un mejor servicio para los exportadores e importadores, además la reducción de costos de exportación es más significativo para aquellos exportadores que trabajan con operadores logísticos que cuentan con negociaciones con TPE, ya que cuentan con tarifas más competitivas a comparación de los demás operadores de comercio exterior.

Flores (2013), presento su investigación en la Escuela Superior Del Litoral, en su tesis titulada “Diseño del modelo SCOR, en un operador logístico, aplicado a los procesos de almacenamiento, recolección y despacho de productos perecibles, para mejorar la eficacia de la gestión de la cadena de suministro”, Tiene como objetivo “Diseñar la implementación del modelo SCOR a un operador logístico, para proporcionar mayor competitividad a la empresa”. Con una metodología de investigación no experimental de corte transversal. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron el análisis documental, Mediante el estudio se determinó que la tecnología tiene que ser avanzada para que, se logren los mejores resultados, tales como los teléfonos celulares, las computadoras informáticas, sistema de radar, etc. Son herramientas que garantizan un mejor desarrollo en los procesos y gestión logística. Este antecedente contribuye a determinar la importancia que tiene la tecnología, en

los operadores logísticos para determinar un servicio eficiente. Muchas empresas no invierten en este tipo de tecnología el cual conlleva a no tener resultados eficientes en su gestión.

Andrade (2015), presentada en la Universidad San Marcos, en su tesis titulada “Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao”. Tiene como objetivo “Desarrollar un sistema operativo del transporte internacional de carga que facilite las operaciones del transporte por el Puerto del Callao”, con una metodología de investigación no experimental, tiene como población y muestra 23 Administraciones de Aduanas del Perú, el instrumento utilizado fue el análisis documental. Mediante el estudio se determinó que las empresas nacionales buscan de ser más competitivos en su mercado, se pretende mejorar en sus procesos logísticos internos que la empresa tenga. Las empresas a medida que buscan ser más competitivos generan que el crecimiento del comercio exterior sea bueno, donde las exportaciones e importaciones juegan un rol importante, debido a la buena gestión que se realizan. Las operaciones portuarias tienen cada vez mayor especialización y eficiencia para el traslado y seguridad de la mercadería; y debido a esto la mejora debe ser continua, porque operadores logísticos hay muchos. La capacidad portuaria debe ser un valor conocido por los interesados en la explotación de la infraestructura, ya que de esto depende la eficiencia de las operaciones. Este antecedente contribuye a determinar la importancia que tienen los operadores logísticos, para que los puertos trabajen de manera eficiente, y lo que se pretende en la presente investigación es determinar esos puntos. (p.103).

Maratuech (2015), presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en su tesis titulada el “Modelo de gestión para la integración ciudad-puerto en función a la cadena logística en el Puerto del Callao”, El objetivo es “Determinar un instrumento de análisis que contribuya a la gestión de planificación y desarrollo del sistema portuario en el Perú”, con un metodología de investigación no experimental de corte trasversal y de tipo descriptivo, donde se trabajó con una población y muestra está el Puerto del Callao. Mediante el

estudio se determinó que la ubicación geográfica del puerto del Callao, cumple con las condiciones suficientes para operar como un puerto en la costa oeste del pacífico sur por la gran demanda de servicios requeridos. La oferta portuaria respecto a infraestructura y servicios no es la más adecuada debido a las deficiencias en las vías de comunicación y accesos. Se ha determinado que la conectividad entre el puerto y el área de influencia de la ciudad es esencial para el desarrollo de un transporte. La planificación del espacio territorial del puerto del Callao (infraestructura) con el área de influencia en la ciudad, tiene una repercusión directa en la conectividad, ya que va a permitir prever más y mejores vías de comunicación y accesos al puerto, con el fin de obtener un óptimo funcionamiento de la cadena logística. La planificación del desarrollo de vías de comunicación y transporte (servicios) son factores claves para el desarrollo de la competitividad portuaria y de gran impacto en el comercio exterior (Transporte terrestre – Cadena Logística). Este antecedente contribuye a determinar las fortalezas y debilidades que se tienen en un puerto al momento de ofrecer los servicios logísticos, esto servirá de mucha ayuda a determinar si las empresas operadoras de Paita tienen estas debilidades y fortalezas. (p.106)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable: Los Operadores Logísticos

1.3.1.1. Definición

Según Lacalle (2013), menciona que un operador logístico es:

Es aquella empresa u organización que, por encargo del empresario, diseña los procesos de una o varias fases como es el aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e incluso ciertas actividades del proceso productivo; organiza, gestiona y controla tales operaciones, utilizando para ello la infraestructura física, tecnología y sistemas de información propios y ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados. En este sentido, el operador responde directamente ante su cliente de los bienes

y servicios adicionales acordados en relación con éstos, y es su interlocutor directo. (p.158)

Para Aguilar (2001), menciona que un operador logístico:

Es la empresa que lleva a cabo el control eficiente del flujo físico a través de las operaciones logísticas de los suministros, donde se plantea una organización eficiente, con el objeto de satisfacer los requerimientos del exportador e importador, donde se evalúa ampliamente la capacidad de manejar este tipo de procesos por la organización. (p.44)

ABML (2015) define que:

Un operador logístico es un proveedor de servicios especializados en gestionar y ejecutar todas las actividades logísticas o parte de ellas, en las distintas fases de la Cadena de Abastecimiento de sus clientes. Con ello agrega valor a los productos de éstos y además puede prestar servicios simultáneos en tres actividades logísticas básicas: control de existencias, almacenamiento y gestión de transportes. (p.63)

Martínez (2012), menciona que:

Son aquellas empresas que gestionan el proceso logístico, como el transporte, estrategia de adquisición, almacenamiento por el tiempo establecido, como también la coordinación de la entrega del producto, el cual es de mucha importancia porque se determina y coordina el tiempo de entrega, lugar y hora exacta. (p.53)

Los operadores logísticos, hoy en día se han vuelto en una ayuda para las empresas que exportan e importan. Debido a que facilitan el traslado, almacenaje y gestión aduanera, haciendo que el producto llegue a su destino de manera segura.

1.3.1.2. Operadores logísticos en el puerto de Paita

En los últimos años las exportaciones en el puerto de Paita han crecido y su vez la oferta logística es amplia y competente. Contando con operadores que tienen asociados, es decir que cuentan con su propio terminal portuario, agencia de aduana, transporte y así también existen operadores que para ofrecer un servicio integral necesitan sub-contratar los servicios de los operadores de comercio exterior para ofrecer una logística integral.

1. Ransa – Sile
2. Neptunia S.A
3. Unimar S.A
4. Apm Terminals
5. A.Hartrodt Peru SAC
6. Kuehne Nagel S.A
7. New Transport
8. Translogistics S.A.C
9. Hanseatica Sa.
10. Transtotal
11. Ch Robinson
12. Grupo Macromar S.A
13. Sharff Logística
14. Port Logistics
15. Hellman Worldwide Logistics
16. Atca Asesores Logísticos

1.3.1.3. Importancia de los Operadores Logísticos

Según Wang Yang (2010), menciona que:

Un eficiente sistema logístico tiene una gran importancia en una empresa puesto que busca satisfacer las necesidades que por otros operadores o guías no pueden ser resueltos. Por ello, para que un sistema logístico funcione exitosamente dentro de una empresa, se debe buscar que las áreas involucradas en el proceso que trabajen en conjunto, de la mano con las áreas de

soporte, para que así se logren los objetivos trazados los cuales básicamente consisten en satisfacer al cliente interno el cual viene a ser el área comercial y sus planes de venta. (p.16)

Para Martichenko y Goldsby (2010):

Para el autor la importancia de un proceso logístico, permitirá tener una mejorada continua con los clientes, reducir costos entre otros. También puede generar en una agencia de logísticas los siguientes, Aumento en la producción de los exportadores e importadores ante un mercado competitivo. La eficiencia en producción, donde permita tener los mejores resultados. Es importante que la cadena logística tenga menos inventario, para que la mercadería rote de manera adecuada. Este tipo de acontecimientos permitirá tener un incremento en la competitividad, generando mayores ganancias.

Los operadores logísticos son importantes, en todas las economías del país, ya que son personas que por medio de la tercerización brindan el servicio de exportación e importación de productos, gracias a la existencia de estos operadores logísticos, personas con bajos conocimientos en temas aduaneros, venden producto; también pequeños empresarios obtienen materia prima baja para competir con las grandes industrias, que se ubican en el país.

1.3.1.4. Beneficio de los operadores Logísticos

La investigación realizada por Prom Perú (2013), menciona los operadores logísticos tienen una serie de beneficios, para los que recurren a ellos, y de los cuales se tomó en consideración los siguientes puntos:

- Los procesos que brindan los operadores logísticos a sus clientes son de costos variables y a la necesidad del cliente, debido a que ellos tienen la capacidad y recursos tecnológicos,

que muchas veces una pequeña empresa no lo tiene para gestionar una exportación o importación.

- Los operadores logísticos, se encargan y responsabilizan de la mercadería, si esta es robada, ultrajada o dañada. En muchos casos también se hace responsable en el tiempo de entrega.
- Los servicios profesionales que brinda los operadores logísticos, permiten cumplir con todo lo requerido en aduanas, para de esta manera la mercadería no tenga ningún problema de ilegalidad o comercialización.
- Los contratos que se pactan pueden ser cumplidos en partes, uno es cuando la mercadería sale y otro ya cuando llega, en muchas ocasiones dependiendo del operador que utilizan estas personas tienden a dar créditos con el fin de captar más clientela para sus operadores logísticos.

1.3.1.5. Proceso Logístico

Para Porta (2007):

Para poder desempeñar un proceso logístico a un cliente que exporta o importa se debe tener las siguientes consideraciones:

- Diseña los procesos, quiere decir que el operador por la misma experiencia que tiene define las fases del proceso y su diseño, en muchos casos son adaptables con la petición del cliente.
- Organiza, gestiona y controla las operaciones, el operador es el encargado de realizar todas las actividades del proceso, para que de esta manera la mercadería llegue en el tiempo exacto a lo planeado y con bienestar.
- Infraestructuras, tecnología y sistemas de información, los operadores tienen que contar con buenas infraestructuras dentro de los almacenes, de la misma forma con tecnología de punta que le permita mover los contenedores de un lado a otro, y un buen sistema que le permita el control de sus inventarios.

- Medios propios o subcontratados, los operadores para realizar mejor su trabajo pueden tercerizar algunas funciones poco comunes, con el fin de mejorar el servicio, esta actividad es indiferente, debido que la responsabilidad directa lo maneja la empresa.
- Bienes y servicios adicionales, los operadores se hacen responsables a un 100% de toda la mercadería, en caso de pérdidas, robos, etc. De la misma también se hace responsable del servicio que presta, debido a que eso estipula por ley y en el contrato de servicio.

Martichenko y Goldsby (2010), mencionan que:

Para tener un buen proceso en el cual, los tiempos de entrega son de vital importancia, se considera los siguientes aspectos:

1. Los operadores deben de tener una gestión eficiente en el tráfico y transporte de la mercadería física.
2. Los operadores deben manejar una buena gestión de inventarios que les permita determinar las entradas y salidas, como también la necesidad de entregar de manera el producto a los clientes.
3. Los operadores deben contar con las mejores infraestructuras, que le permita brinda seguridad de la mercadería almacenada, entre estos criterios, está la ubicación, tamaño, y como distribuye sus espacios la planta.
4. Los operadores logísticos con la ayuda de la tecnología, deben de gestionar bien los espacios de almacenamiento que le permita agilizar la gestión.
5. Las empresas deben de contar con un sistema integrado que le permita determinar la cantidad, ubicación, peso y bien, para de esta manera poder agilizar la ubicación y manejo de la mercadería.

Los procesos logísticos de todas las empresas deben de mejorar de manera constante, debido a que genera que la organización sea

eficiente en todos sus procesos y tomar una diferencia con la competencia, e incluso con los operadores logísticos aduaneros.

1.3.1.6. Proceso Logístico de Exportación - Paita

En la investigación realizada por Prom Perú (2013), realizó un flujo grama en donde se observa los procesos que se realizan en las exportaciones, incluyendo a los principales operadores de comercio exterior que intervienen en la cadena logística.

En la Figura 1, muestra los procesos operativos y documentarios que se realiza con el exportador, agente de aduana, operador logístico y línea naviera, la reserva de espacio para la nave, retiro de contenedor y envío de matriz preliminar. Los documentos que se necesitan para retirar el contenedor son Booking y carta de temperatura en caso de ser carga refrigerada, para la creación del BI, es necesario la instrucción de embarque que debe contar con los datos completos del exportador, consignatario, notificante, producto, condición de flete, cantidad de cajas y pesos, etc.

En la figura 2, la recepción del contenedor full, refrendo de la DAM para la asignación de canal de control por parte de SUNAT, que puede resultar canal naranja o canal rojo, en este último se realiza la apertura del contenedor, corrección del borrador del Bill of Lading con los datos finales.

Finalmente, en la figura 3, muestra el proceso de embarque del contenedor, el visto bueno del BI hasta el trámite de regularización de la DAM, en el cual se debe contar con la factura comercial y la copia del Bill of Lading no negociable.

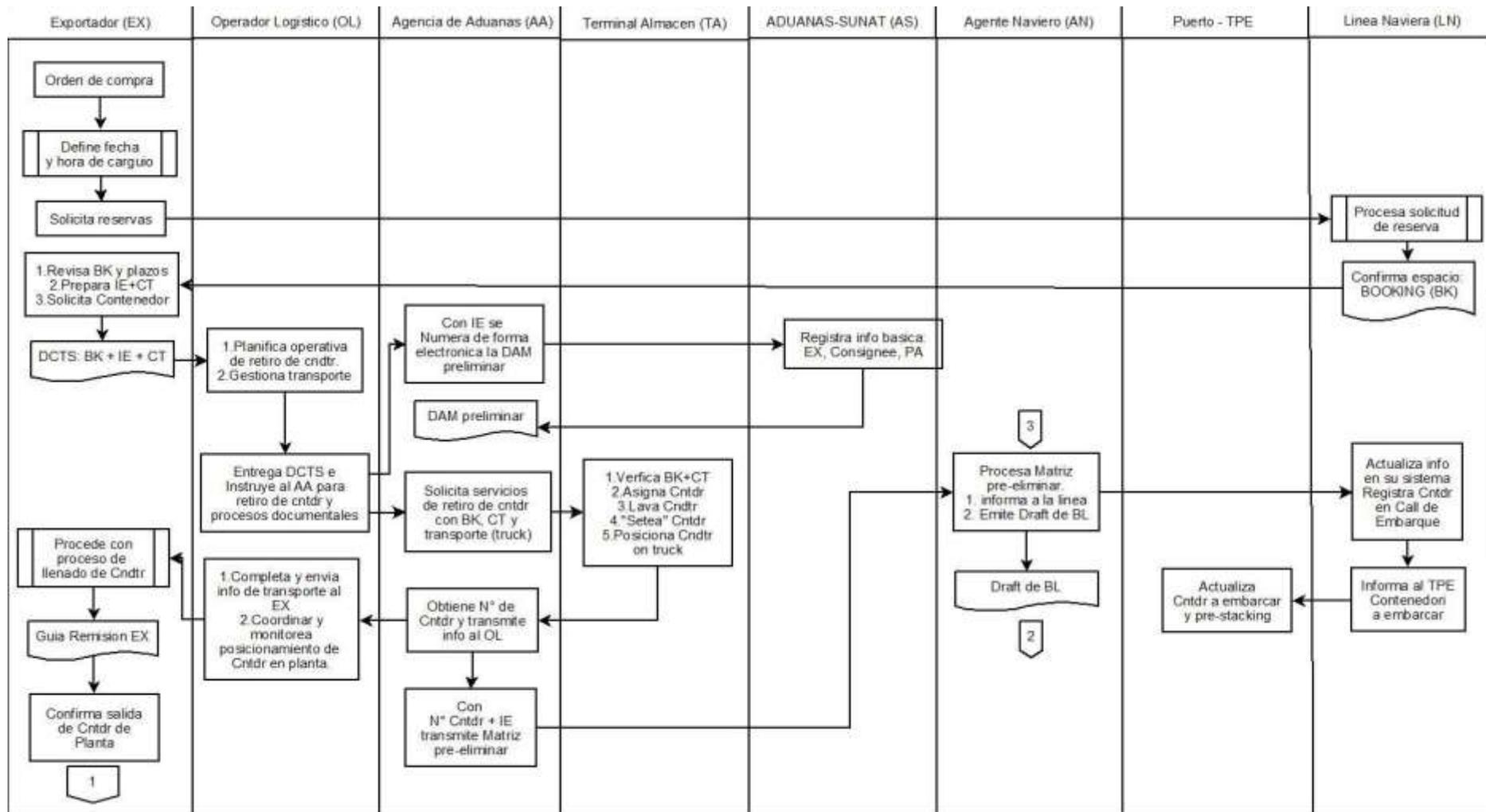


Figura 1 Proceso Logístico de Exportación (1)

Fuente y Elaboración: Prom Perú

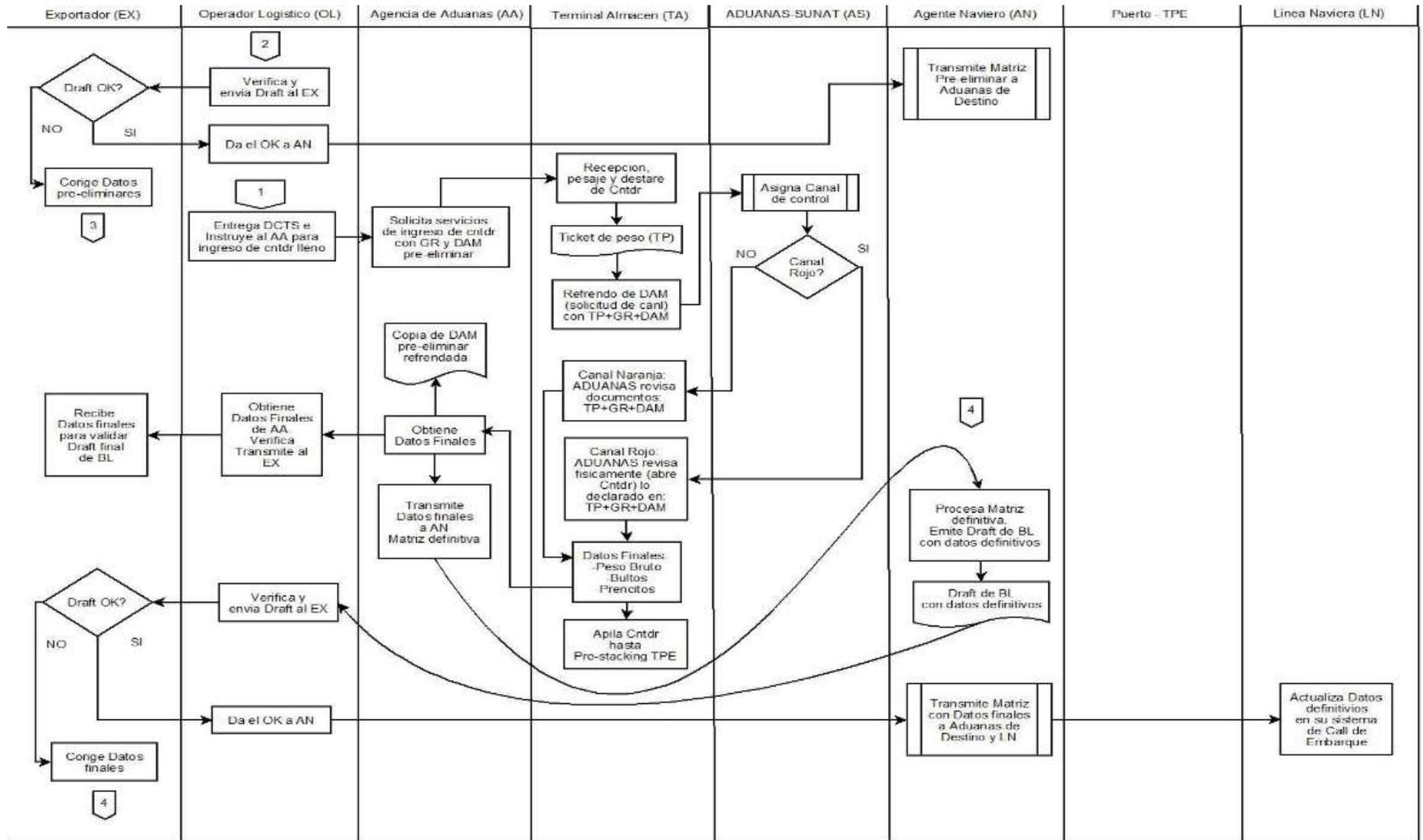


Figura 2 Proceso Logístico de Exportación (2)

Fuente y Elaboración: Prom Perú

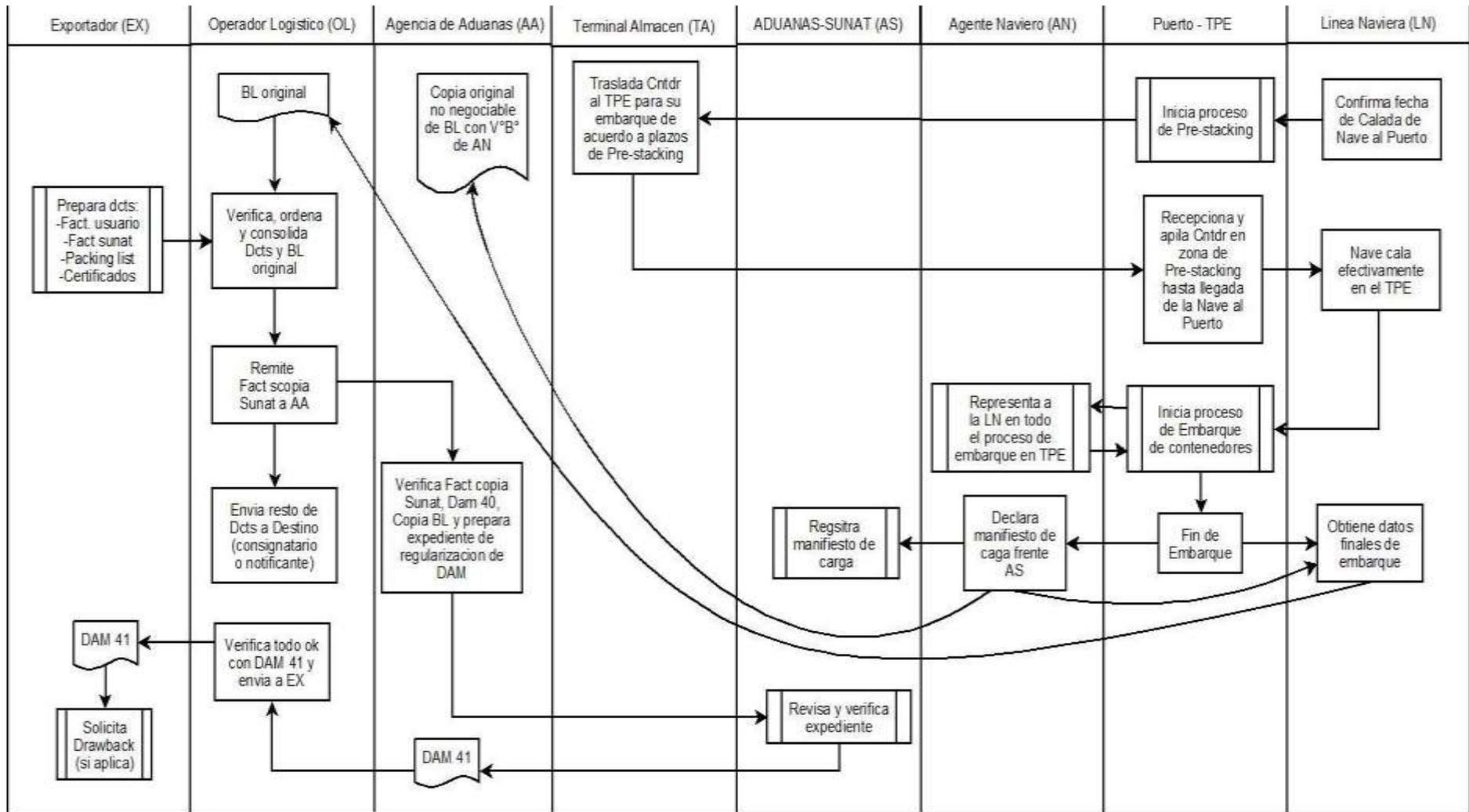


Figura 3 Proceso Logístico de Exportación (3)

Fuente y Elaboración: Prom Perú

1.3.2. Variable: Los Operadores de Comercio Exterior

1.3.2.1. Definición

SUNAT, menciona que los operadores de comercio exterior:

“Son los Despachadores de Aduana, conductores de recintos aduaneros autorizados, transportistas, concesionarios del servicio postal, dueños, consignatarios, y en general cualquier persona natural y/o jurídica interviniente o beneficiaria, por sí o por otro, en operaciones o regímenes aduaneros previstos en la Ley, sin excepción alguna. (Sunat). Desempeñan funciones en el ámbito aduanero del país, de acuerdo con las autorizaciones otorgadas por la Administración Aduanera (SUNAT), para lo cual deberán cumplir con los requisitos previstos por la Ley y su reglamento. Decreto Legislativo Nro. 1053. Nota: Deben estar registrados ante la administración aduanera, ha definido a los operadores de comercio exterior en”:

- 1. Despachadores de Aduana:** son considerados como operadores de comercio exterior, que al igual los operadores logísticos se encarga de ver el tema legal de aduanas, los impuestos que se deben de reconocer y el despacho de la mercadería que se quedo pendiente.
- 2. Transportistas o sus representantes y los agentes de carga internacional:** son todas las empresas de transporte que cuenten con las autorizaciones del Ministerio de transporte y comunicaciones, y también la autorización de Aduanas, para el transporte y carga de la mercadería. Estas personas con la autorización de Aduanas pueden gestionar el embarque y desembarque de mercadería, también como el transporte internacional por tierra de las mismas. Los agentes de carga son intermediarios de los exportadores e importadores.
- 3. Almacenes Aduaneros:** Son aquellos depósitos temporales autorizados por SUNAT para que la mercadería sea depositada hasta que las empresas u operadores, cumplan con los

tramites de legalidad, el tiempo máximo de permanencia es de 30 días y tiene sus costos adicionales si se queda más del tiempo, toda mercadería que no sea legal quedara en posesión de los entes fiscalizadores.

4. Empresas de servicio de entrega rápida: también conocidos como Courier, son las empresas jurídicas o personas naturales, que tienen la autorización de transporta paquetes ligeros que para la mayoría de los clientes son urgentes de ser manejados, ya sean cartas, paquetes, materiales.

1.3.2.2. Obligaciones que deben cumplir los operadores de comercio exterior

SUNAT, menciona que se deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- Cumplir con todos los requisitos y condiciones que la Ley aduanera impone para su legalidad.
- Se debe mantener un máximo de 5 años de los documentos y registros que la empresa maneja.
- Tener medidas de seguridad verificadas por Aduanas
- Facilitar a los trabajadores de aduanas, la finalización física y de documentos de la mercadería que tienen y gestionan.
- Proporcionar todos los documentos e información que los trabajadores de aduanas solicita, en el tiempo que se establece por ley.
- Llevar los libros contables al día, y con todo lo establecido en la ley.
- Permitir el acceso al control y su sistema para la supervisión.

Sunat establece estos requisitos y obligaciones a los operadores que quieren tener su autorización, con la finalidad de poder hacer a estas empresas personas confiables, y que trabajaran bajo las leyes y reglas del estado, como bien sabemos que por estos medios de estas operaciones logísticas se llevan el manejo de muchas actividades ilegales, y lo que se pretende es no tener estos tipos de problemas y volver las actividades de los operadores logísticos lo más confiable

posible. Por eso es importante la supervisión permanente de la SUNAT de estos operadores, y también de los impuestos adicionales que se debe de cobrar a los importadores, y los beneficios que se le otorga a los exportadores.

1.3.2.3. Garantías que deben constituir los operadores de Comercio Exterior

SUNAT, establece las siguientes garantías que se deben de establecer en las empresas operadoras de comercio exterior:

Los operadores de comercio exterior tienen la obligación de tener garantías a favor de Aduanas en el cumplimiento de las funciones establecidas. Estos operadores tienen la obligación de renovar cada año la documentación que le confiere ser un operador de comercio exterior, y dentro de las garantías se debe cumplir las siguientes características.

Todos los trámites de gestión logística que se realicen deben tener una carta fianza, seguros u otra póliza a favor de la SUNAT.

Están exceptuadas de la garantía, las autorizaciones solicitadas por:

- Dueños que realizan exclusivamente los despachos de mercadería de exportación.
- Todos los terminales que estén dentro de las operaciones logísticas.

Cuando se produzca el vencimiento de la garantía y quieran hacerle una modificación en su actualización, sin antes consultar con la SUNAT, este procede a la cancelación y suspensión de la garantía total.

1.3.3. Certificaciones

1.3.3.1. Certificación Basc

World BASC Organization, menciona que BASC:

Business Alliance for Secure Commerce-, es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Está constituida como una organización sin ánimo de lucro, En esta organización podrán participar empresarios del mundo entero que estén convencidos de trabajar por un propósito común como es el de fortalecer el comercio internacional de una manera ágil y segura mediante la aplicación de estándares y procedimientos de seguridad reconocidos y avalados internacionalmente.

1.3.3.2 Normativa OEA

SUNAT, menciona que un Operador Económico Autorizado:

“Es un operador de comercio internacional que forma parte de la cadena logística y es de confianza para la SUNAT (al haber cumplido con las condiciones de certificación, que se subdividen en requisitos establecidos legalmente), por lo que puede disfrutar de facilidades en cuanto a control y simplificación aduaneros, así como de una certificación otorgada por la administración aduanera. Las condiciones para el otorgamiento de la certificación del Operador Económico Autorizado incluyen una trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente, un sistema adecuado de registros contables y logísticos que permita la trazabilidad de las operaciones, solvencia financiera debidamente comprobada y un nivel de seguridad adecuado. Los operadores que pueden obtener la certificación son los exportadores, importadores, agentes de aduana y almacenes autorizados. De manera gradual, se incluirán a otros operadores. Los operadores que pueden obtener la certificación son los exportadores, importadores, agentes de aduana y almacenes autorizados. De manera gradual, se incluirán a otros operadores,

teniendo ventajas como Disminución del control aduanero en despachos de importación y exportación; Reducción de plazos en trámites aduaneros (rectificación en DAM de exportación e importación, acciones de control extraordinario).

1.3.4. Exportaciones en el puerto de Paita

1.3.4.1. Movimiento de Contenedores en el Puerto de Paita

Sunat, menciona que:

El primer bimestre de 2017 las agro exportaciones alcanzaron USD 909 millones, cifra superior en 7% con respecto al periodo del año 2016. Situación atribuible a las mayores exportaciones que se dan dentro del país a los productos tradicionales y también aquellos productos no tradicionales, que incrementaron sus valores FOB de exportación en 38% y 4.5%, respectivamente.

PERÚ: EXPORTACIONES AGRARIAS, ENERO-FEBRERO 2013-2017

Valor FOB (Millones de USD)



Figura 4 Exportaciones Agrarias Totales

Fuente. Sunat

Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), Menciona que:

El Operador del puerto que está en Paita, tienen una proyección de poder lograr un tráfico de 177,000 TEU (unidad de contenedor equivalente a veinte pies), lo que generara un crecimiento 6.6 % dando un resultado diferente a lo registrado en el 2016, que fue de 166,016 TEUS. Los representantes también mencionan que gracias a la modernidad de los puestos y a la mejora de las infraestructuras el crecimiento que se tuvo fue de un 218% debido a la gran capacidad de contenedores que se puede abordar en el puerto. Al regresar a la historia del puerto de Paita, antes en el año 2009 había una capacidad de manejo de 22 contenedores por hora, lo cual demoraba las exportaciones e importaciones en nuestro país, debido a la mejora se cuenta con un manejo de 70 contenedores por hora, dando un uso eficiente al puerto de Paita.

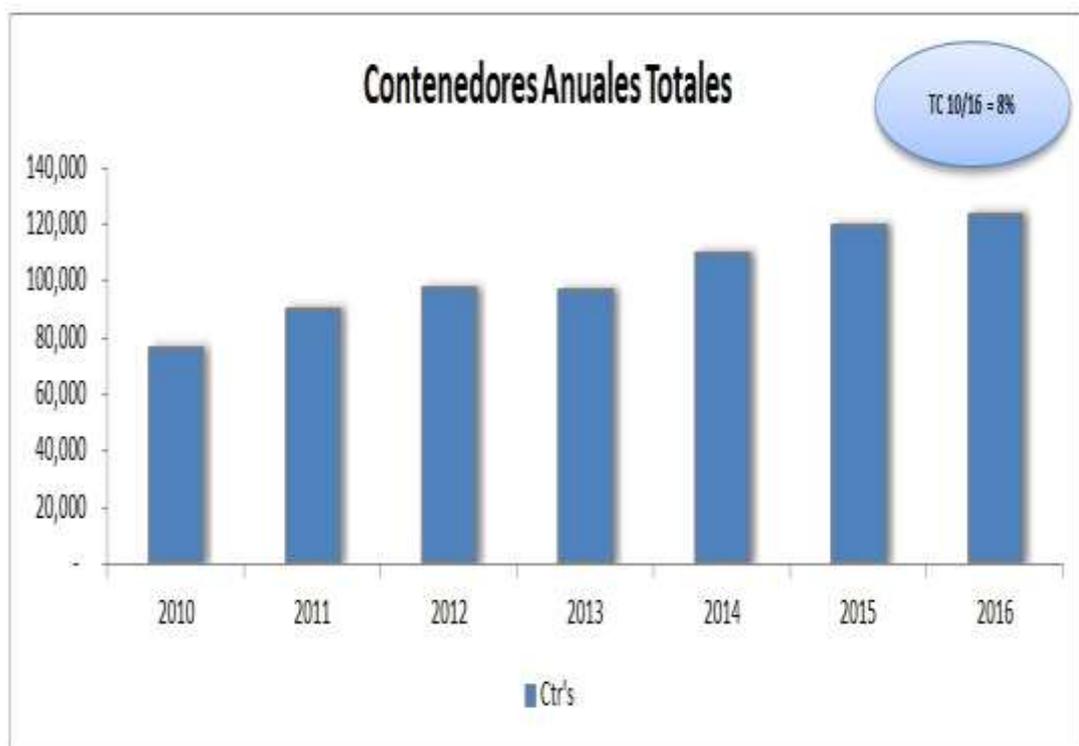


Figura 5 Contenedores totales

Fuente y Elaboración: TPE

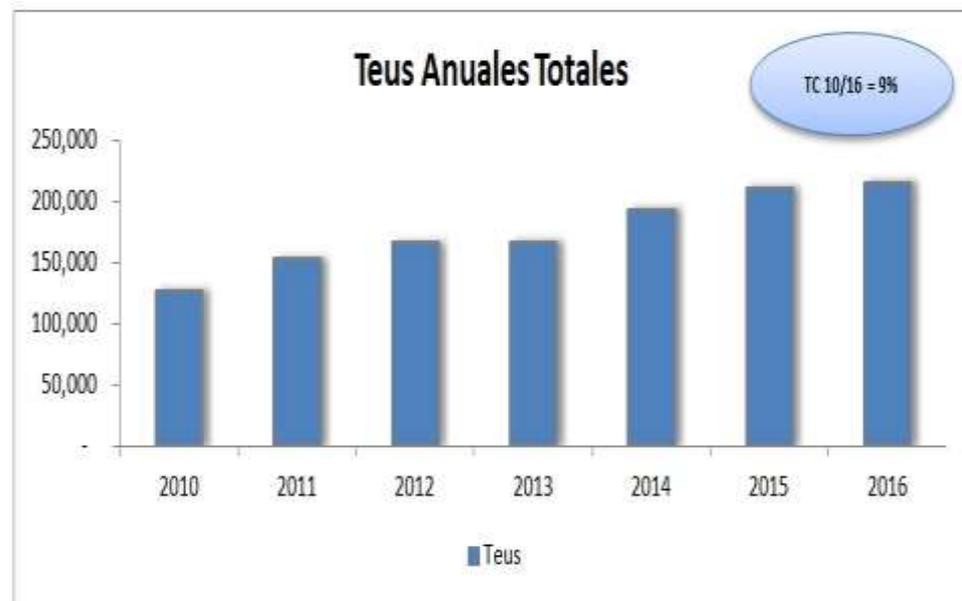


Figura 6 Teus anual Total

Fuente y elaboración: TPE

1.3.4.2. Principales Productos

Terminales Portuarios Euroandinos (TPE), Menciona que:

En referencia a los volúmenes de exportación, en enero-febrero de 2017, en comparación a similar periodo de 2016, los productos de exportación agraria que destacaron fueron: uvas frescas (+15%), mangos frescos (+23%), café sin tostar ni descafeinar (+18%), alimentos balanceados de animales (+51%), mango congelado (+3%), alcachofas preparadas (+17%), hortalizas preparadas sin congelar (+30%), entre otros

Subpartida Nacional	Descripción	Masa Neta (t)			Valor FOB (Miles USD)				
		2016	2017 ^r	Variación 2017/2016	2016	2017 ^r	Variación 2017/2016		
TOTAL							849,420	908,918	7.0
0806100000	Uvas frescas	87,901	101,005	14.9	176,986	214,817	21.4		
0804502000	Mangos frescos	80,444	98,598	22.6	100,639	103,848	3.2		
0901119000	Café sin tostar ni descafeinar	17,001	20,048	17.9	47,273	60,395	27.8		
0709200000	Espárragos frescos	14,262	13,446	-5.7	59,330	53,236	-10.3		
2309909000	Preparaciones para alimento animal	18,675	28,256	51.3	20,024	29,459	47.1		
0803901100	Bananas tipo "Cavendish Valery"	34,326	33,891	-1.3	26,023	25,568	-1.8		
0811909100	Mango congelado	14,546	15,007	3.2	31,460	24,862	-21.0		
2005600000	Espárragos preparados	5,389	4,736	-12.1	17,899	15,837	-11.5		
2005991000	Alcachofas preparadas	4,225	4,952	17.2	11,054	14,063	27.2		
2005999000	Hortalizas preparadas sin congelar	6,335	8,207	29.6	10,853	13,493	24.3		
	Otros	220,360	240,782	9.3	347,878	353,340	1.6		

Figura 7. Perú: Principales Exportaciones Agrarias Por Subpartidas

Fuente: Superintendencia De Aduanas

1.3.4.3. Ampliación del puerto

Para el terminal portuario euroandinos, menciona que:

El proyecto de modernización, que se realizara en Paita, tiene una proyección de mejora en un periodo de 30 años, donde se invertirá USD 227.8 millones en su infraestructura y equipamiento, con esta inversión se logrará tener un puerto que brinde un servicio competitivo, se mejorara la eficiencia del puerto en la instalación de grúas para movilizar la mercadería de manera más rápido, rehabilitación de las infraestructuras dañadas, para que brinden la seguridad de la mercadería y la implementación de tecnología que será de mucha ayuda. El puerto se encuentra ubicado en la ciudad de Piura. Las facilidades actuales para el atraque constan de un muelle tipo espigón amarraderos con profundidades de hasta 32' para atender naves. Dispone de un patio de contenedores de bien amplio para el manejo de la mercadería.

1.3.4.4. Lay Out

Para el terminal portuario euroandinos, la modernización del puerto se realizará en 3 etapas de las cuales 1 se han ejecutados en casi toda su totalidad, pero veamos en qué consisten cada etapa del proyecto:

- Etapa 1, En esta etapa se desarrollará la construcción del nuevo terminal de contenedores que consiste en armar un nuevo muelle de trescientos metros de largo, la aplicación del patio de contenedores en un promedio de 12 hectáreas donde se abarcaran más exportaciones e importaciones. Para esta gran capacidad se comprará 1 grúa para el muelle y 2 más para el patio, con el fin de movilizar de manera eficiente los contenedores. La proyección de esta entre los años 2011 y 2013.
- Etapa 2: Si la demanda llega a superar los contenedores establecidos de 180,000 TEUS, se procederá a la compra de otra grúa para el muelle y 2 grúas más para el patio, con el fin de atender la demanda pertinente. Además, se mejorará las infraestructuras del puerto con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente.
- Etapa 3: Si la demanda para el 2020 sigue creciendo en el mercado local e internacional, se requerirá una ampliación del muelle por una capacidad de 300,000 a 500,000, en la cual se reforzará los espigones de los muelles y se requerirá la compra de más grúas en el mercado.

1.3.4.5. Obras de modernización

Para el terminal portuario euroandinos, menciona que:

Entre las obras de infraestructura que se efectuarán en el puerto de Paita figura el dragado. Con la finalidad de que ingresen naves de tipo Panamax se profundizará el fondo marino a 13 metros. Del mismo modo, se efectuará un nuevo frente de atraque de 300 metros de longitud y un patio de

contenedores con un área de 12 hectáreas. Con relación a la superestructura, se implementarán una grúa pórtico de muelle y dos grúas pórtico de patio para brindar soporte al movimiento de contenedores. Según el contrato de concesión, al llegar a los 180 mil TEUs –cada TEU equivale a un contenedor de 20 pies– el concesionario debe adquirir una grúa pórtico de muelle y dos de patio adicionales. Cuando el tráfico de los contenedores alcance los 300 mil TEUs, el consorcio TPE reforzará y ampliará el muelle espigón existente, construirá el área de respaldo y adquirirá dos grúas móviles. Durante los tres primeros años, luego de la firma del contrato de concesión que estará vigente por tres décadas, se invertirá US\$ 127 millones en la modernización del puerto.

1.3.5. Servicio

Sopena (1980), menciona que el servicio que ofrece una empresa es la acción de servir. Organizar, dirigir las actividades que un cliente contrata, porque carece de los recursos o experiencia para ejecutarlo.

Kottler y Armstrong (2001), menciona que son todas aquellas actividades o beneficios que se puede dar al cliente y que por ser servicio es un producto intangible, es decir que solo se verá el resultado al final del trabajo, y que no tiene como bien tangible su resultado.

Cantú (2011, p. 119), es el conjunto de actividades que una empresa realiza y que son de naturaleza intangible, y que son contratados pactados con el cliente que tiene una necesidad que el mismo no puede cumplir y emplea la contratación de otra persona para poder realizar los servicios pertinentes del caso.

1.3.5.1. Servicio de Calidad

Mendoza (2007) señala que:

El atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los

clientes sobre el producto o servicio que reciben. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad del servicio hoy en día se ha convertido requisito imprescindible para competir en todo el mundo, y que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Palafox (2007) indica que:

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por las fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

1.3.5.2. Medición de la calidad en el servicio

Duque y Chaparro (2012), menciona que la calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. (p. 164).

Cantú (2011), menciona que:

las características propias de los productos tangibles y los servicios son causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos. Las empresas deben fijar estándares de servicio y contar con métodos para medir si cumple las expectativas del consumidor. Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los clientes deben tener tres objetivos

- Ayudar a aclarar el entendimiento de la relación histórica entre la empresa y sus clientes.
- Servir para evaluar la satisfacción del cliente respecto a los competidores.
- Entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del cliente.

1.3.5.3. Cadena de Valor del Servicio

Cantú (2011), menciona que:

La cadena de valor del servicio está directamente relacionada con el servicio al cliente y a la utilidad que podría obtener una organización si emplea en forma eficiente sus servicios. Cuando las compañías de servicio ponen en primer lugar a sus empleados y clientes, ocurre un cambio radical en la forma en la cual administran y miden el éxito. A continuación, se presenta el siguiente gráfico en donde la aplicación de este modelo implica niveles altos de éxito, para poder lograr la satisfacción y lealtad del cliente externo, es necesario ofrecer una buena calidad en el servicio interna para así crear esa satisfacción.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Formulación del Problema General

¿Cuál es el Impacto económico de los servicios que ofrecen los Operadores Logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita – 2017?

1.4.2. Problema específico

¿Cuáles son los costos que tiene que pagar el exportador al utilizar los servicios de los operadores logísticos?

¿Cuál es el tiempo promedio que toma el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos?

¿Cuál sería el nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos?

1.5. Justificación del Estudio

Considerando los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 40), que indican:

Conveniencia. La presente investigación se enfoca estudiar y analizar el impacto económico del servicio de los operadores logísticos.

Relevancia social. Las exportaciones es de gran relevancia ya que permite generar trabajo en la ciudad de Paita. Los operadores brindan su servicio satisfaciendo las necesidades de orientación y capacitación a los exportadores. Tiene un alcance para que los exportadores sepan, el manejo correcto y logístico al momento de vender su producto al exterior.

Implicancias prácticas. En este sentido se tiene como propósito contribuir con información precisa y confiable por parte de los principales exportadores sobre la percepción del servicio que ofrecen los operadores logísticos, las ventajas y desventajas de los operadores. Así mismo dar a conocer la conveniencia comercial para el exportador con respecto a precio, tiempo y seguridad en el uso de servicio de los operadores logísticos.

Valor teórico. La presente investigación establece un análisis sobre el servicio de los operadores logísticos que nos permitirá conocer si ofrecen un servicio de calidad. Por lo tanto, esta investigación está orientada a fortalecer las bases del conocimiento y procesos del tema señalado en la empresa operadoras logísticas. Y no ver el tema de la exportación, como un proceso simple, si no en un mecanismo de auto ayuda que servirá para que los empresarios vendan sus productos al exterior.

Utilidad metodológica. La presente investigación fue desarrollada por medio de los instrumentos metodológicos, que permitirán desarrollar de manera conforme la investigación propuesta.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

El Impacto económico de los servicios que ofrecen los Operadores Logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita, es eficiente, debido a que permiten y facilitan a los exportadores a transportar de manera óptima y adecuada sus productos.

1.6.2. Hipótesis Específica

1. Los costos que tiene que pagar el exportador al utilizar los servicios de los operadores logísticos, son costos bajos pero variados dependiendo del servicio y producto a exportar.
2. El tiempo promedio que toma el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos, son menores y eficientes garantizando de esta manera la entrega del producto al cliente en los tiempos pactados.
3. El nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos, es eficiente manteniendo la calidad en el servicio, es eficiente manteniendo la calidad en el servicio.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el Impacto económico de los servicios que ofrecen los Operadores Logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita – 2017

1.7.2. Objetivo Específico.

1. Analizar los costos que tiene que cancelar el exportador al utilizar los servicios de los operadores logísticos
2. Determinar el tiempo promedio que demora el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos
3. Determinar el nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos en el proceso de exportación.

II.Método

2.1. Diseño de la investigación

El estudio **es no experimental**, debido a que no se manipuló las variables de investigación, así el estudio del problema es observado en su ambiente natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

También **de Corte Transversal**, ya que este estudio se realizará en un tiempo establecido.

El diseño de la **investigación es Descriptiva y Explicativa**, porque el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir está constituida por una variable que es un operador logístico y los operadores de comercio exterior no asociados dentro de la exportación. Describiendo y explicando de esta manera la variable sin manipularla. (Ary, Jacobs y Razavieh, 1989)

2.2. Variables

Variable 1: Operadores logísticos

Variable 2: Exportación

2.2.1. Cuadro de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Operadores Logísticos	Resa (2004) es aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su Cadena de Abastecimiento (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e incluso ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla tales operaciones, utilizando para ello la infraestructura física, tecnología y sistemas de información propios y ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados. En este sentido, el operador responde directamente ante su cliente de los bienes y servicios adicionales acordados en relación con éstos, y es su interlocutor directo.	Esta variable se evaluará y se medirá mediante el cuestionario de Likert, análisis documental y observación. El cual se mediará las ventajas, desventajas y satisfacción de exportadores de Paíta, en cuanto a logística, transporte, almacenaje y distribución)	Operador logístico	Costos Logísticos Tecnología Tiempo Seguridad SUNAT	Ordinal
Exportación	Venta de bienes y Servicios de un país al extranjero; es de uso común denominar así a todos los ingresos que recibe un país por concepto de venta de bs y Ss, sean estos tangibles o intangibles.	Esta variable se medirá según las dimensiones siguientes	Oferta exportable	Numero de productos exportados Demandas de los principales productos. Ventajas competitivas en el mercado.	Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Está constituida por los 220 exportadores más frecuentes de Paita.

2.3.2. Muestra:

Estaría constituida por los exportadores que resulten determinados según la fórmula siguiente:

Población conocida

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 220 \times 0.5 \times 0.5}{(0.07)^2 (220 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 54 \text{ Exportadores}$$

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

El cuestionario está basado en preguntas en modalidad de likert, que según Hernández (2002), “menciona que consiste en un conjunto de preguntas presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de las personas”.

Técnicas	Instrumentos	Proceso
Encuesta	Cuestionario	Se aplicará a los clientes que Exportan. Donde se aplicará el cuestionario en modalidad de Licker.
Análisis Documental	Guía de análisis documental	La información analizada se procesará en cuadros y tablas. Como también se solicitará los estados financieros para su respectivo análisis.

2.4.1. Validación y confiabilidad del instrumento

Para poder generar una confiabilidad, el instrumento se procederá a la revisión de los datos obtenidos por profesionales Expertos en la materia.

2.5. Método de análisis de datos

El presente estudio aplica análisis descriptivos porque ayuda a tener más conocimiento de variables que utilizará esta investigación las cuales son: operadores logísticos y operadores de comercio exterior de Paita, toda la información clara y confiable que se obtendrá será trasladado a un Excel para poder mostrar los resultados.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación se desarrollará cumpliendo los valores y normas éticas con la sociedad, así se respetó otros trabajos porque se aplicó con la norma APA, a la vez cumplimos con los procedimientos ya establecidos del curso de proyecto de investigación. Para un mejor estudio se realizó con las correcciones de profesionales de la universidad lo que muestra que el trabajo es propio y fidedigno y no representa plagio.

III. Resultados

3.1. Objetivo específico 01: Analizar los costos que tiene que cancelar el exportador al utilizar los servicios de los operadores logísticos

Este objetivo estará demostrado a través del análisis documental de los siguientes puntos:

- Cuestionario
- Costos logísticos con las navieras más concurridas.
- Costos de Servicio Portuario Tarifas Por servicio.
- Otros costos de servicios

3.1.1. Cuestionario aplicado a los exportadores de Paita.

Pregunta N°1.- ¿Está de acuerdo con los costos de los operadores logísticos en el proceso de exportación?

Tabla 1

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	9	17%
De acuerdo	27	50%
Totalmente de acuerdo	16	30%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

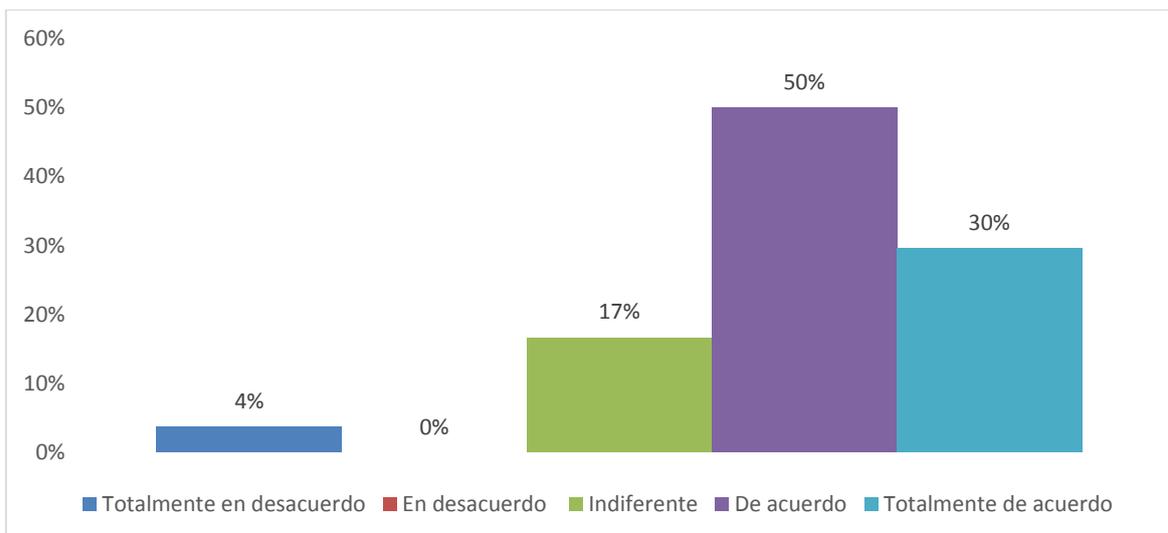


Figura 8 ¿Está de acuerdo con los costos de los operadores logísticos en el proceso de exportación?

Fuente: Tabla 1

Interpretación y análisis: En la figura 8, se observa que del total de exportadores encuestados el 50% y 30% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los costos que manejan los operadores logísticos, considerándolos justos para el proceso de exportación, mientras que un 17% se muestra indiferente debido que sus operaciones de exportación las trabajan con diferentes operadores de comercio de manera individual y un 4% que muestra su total desacuerdo a este costo.

Pregunta N° 2.- ¿Cree que Ud. que reducirá sus costos si sus contenedores se embarcan directo a Puerto?

Tabla 2

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	4	7%
Indiferente	17	31%
De acuerdo	11	20%
Totalmente de acuerdo	21	39%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

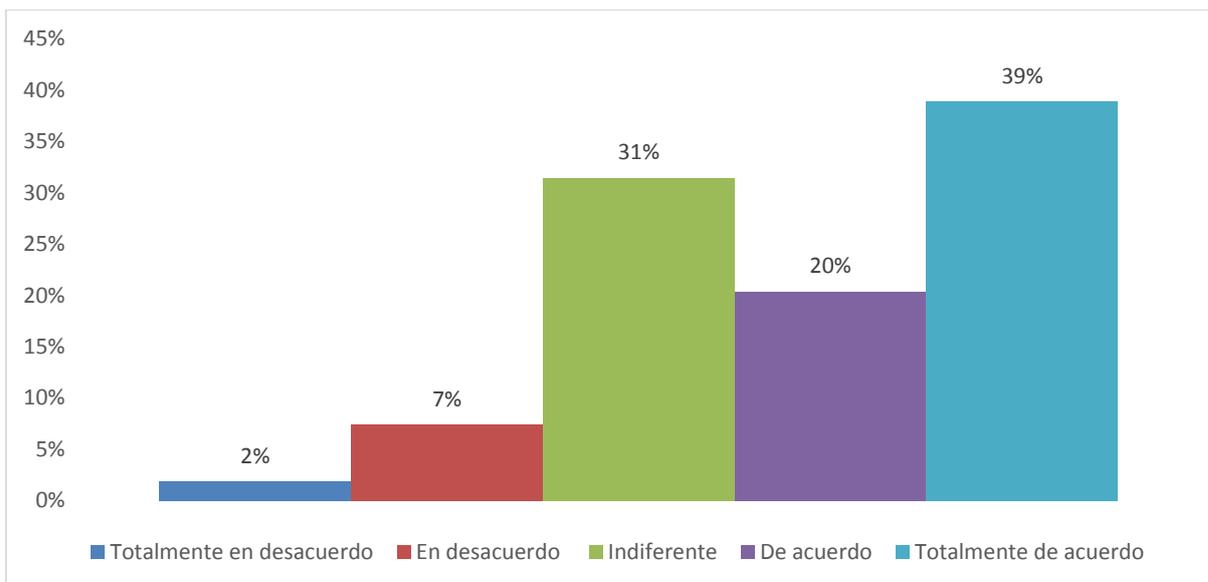


Figura 9 ¿Cree que Ud. que reducirá sus costos si sus contenedores se embarcan directo a Puerto?

Fuente: Tabla 2

Interpretación y análisis: En la figura 9 se observa que del total de exportadores encuestados el 20% y 39% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con embarcar sus contenedores directamente a puerto, mientras que un 31% desconoce los costos que maneja el puerto de TPE.

Pregunta N° 3.- ¿Está de acuerdo con las infracciones y multas que SUNAT impone en las exportaciones?

Tabla 3

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	15	28%
En desacuerdo	21	39%
Indiferente	4	7%
De acuerdo	1	2%
Totalmente de acuerdo	13	24%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

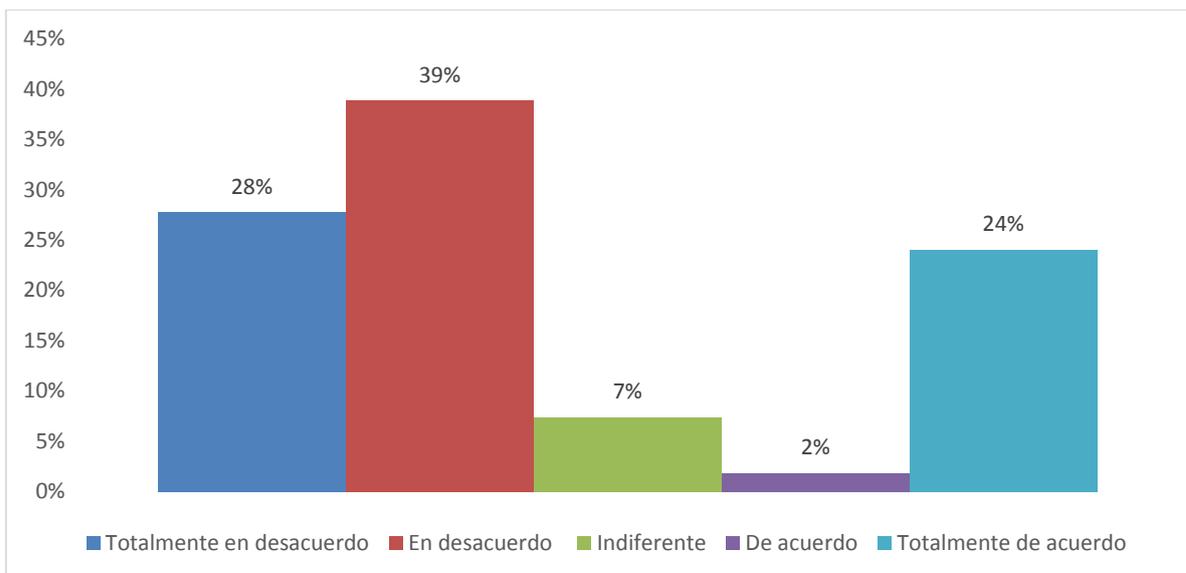


Figura 10 ¿Está de acuerdo con las infracciones y multas que Sunat impone en las exportaciones?

Fuente: Tabla 3

Interpretación y análisis: En la figura 10, se muestra que del total de exportadores encuestados el 39% y 28% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las infracciones y multas que la SUNAT impone a los exportadores, cuando declaran incorrectamente la información en su DAM de exportación, mientras que 24% de los exportadores está totalmente de acuerdo con las infracciones, porque es parte de su proceso administrativo que maneja la Sunat.

Pregunta N° 4.- Cree Ud. que al decidir el servicio de los operadores logísticos ayudara agilizar la exportación y disminuir los costos en la exportación.

Tabla 4

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	5	9%
En desacuerdo	6	11%
Indiferente	4	7%
De acuerdo	10	19%
Totalmente de acuerdo	29	54%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

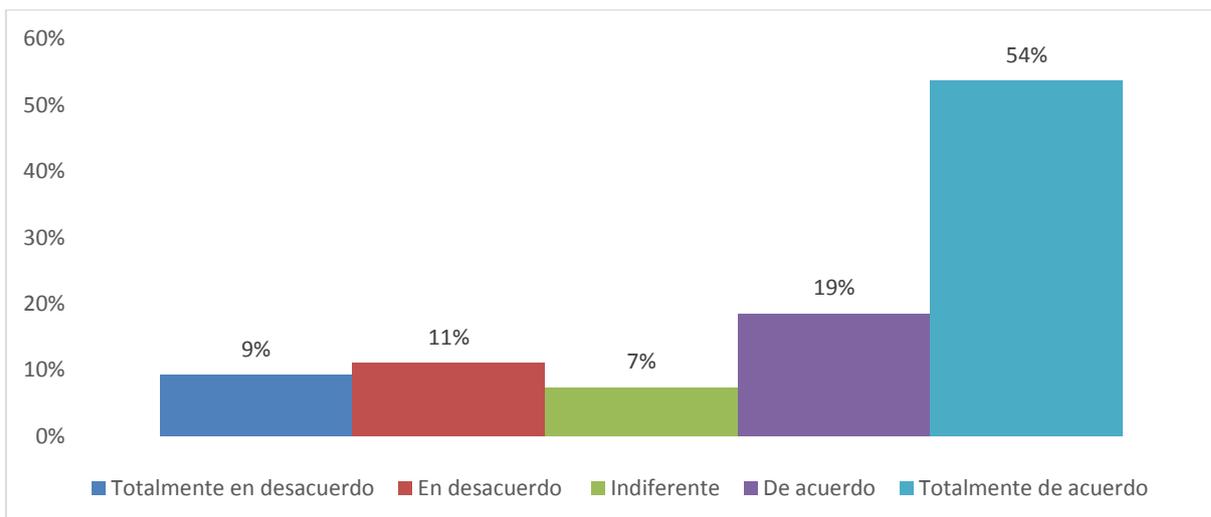


Figura 11 ¿Cree Ud. que al decidir el servicio de los operadores logísticos ayudara agilizar la exportación y disminuir los costos en la exportación?

Fuente: Tabla 4

Interpretación y análisis: En la figura 11, se observa que, del total de exportadores encuestados, el 19% y 54% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que, al utilizar los servicios de los operadores logísticos reducirá sus costos, permitirá realizar de manera más rápida su proceso de exportación; mientras que un 7% se muestra indiferente y por ultimo un 11% está en desacuerdo que al utilizar los operadores logísticos agilizará el proceso de exportación.

Pregunta N° 5.- ¿Cree que las líneas navieras MAERSK LINE, MOL, Mediterranean Shipping Company del Perú S.A.C. y HAPAG LLOYD ofrecen las tarifas más cómodas por medio de sus proveedores en sus servicios logísticos?

Tabla 5

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	10	19%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	12	22%
Totalmente de acuerdo	32	59%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

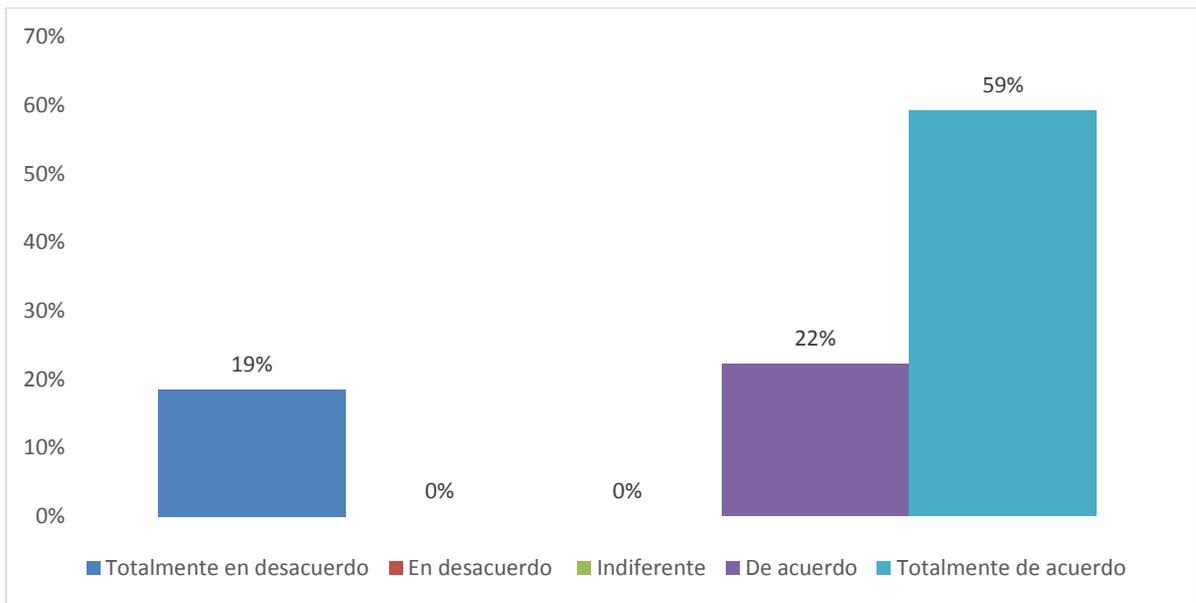


Figura 12 ¿Cree que las líneas navieras MAERSK LINE, MOL, Mediterranean Shipping Company del Perú S.A.C. y HAPAG LLOYD ofrecen las tarifas más cómodas por medio de sus proveedores en sus servicios logísticos?

Fuente: Tabla 5

Interpretación y análisis: En la figura 12, se observa que del total de clientes encuestados el 22% y 59% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que las líneas navieras MAERSK LINE, MOL, Mediterranean Shipping Company del Perú S.A.C. y HAPAG LLOYD ofrecen las tarifas más cómodas por medio de sus proveedores, mientras que un 19% menciona que estas navieras no ofrecen un buen servicio logístico.

3.1.2. Costos de los 4 Operadores Logísticos Actuales para la exportación

Tabla 6

Línea Naviera MAERSK LINE

MAERSK LINE			
Agente Marítimo		Ian Taylor	Ian Taylor
Terminal de Almacenamiento		Alconsa	Directo-TPE
CONCEPTO	PROVEEDOR	USD	USD
Vistos Buenos	IAN TAIYLOR	70.00	70.00
	MAERSK LINE	40.00	40.00
Servicio flat	ALCONSA	486.00	
Despacho De Vacío /Retiro	ALCONSA		327.00
Gate in	TPE		141.61
Agenciamiento de aduana		50.00	50.00
Courier	DHL	20.00	20.00
Costo		666.00	648.61
Profit		100.00	100.00
Venta		766.00	748.61

Fuente: Base de datos de MAERSK LINE, Alconsa, TPE.

Nota: En la tabla 6 se observa los costos involucrados para un contenedor con la línea naviera Maersk Line, que es una de las más conocidas en los exportadores. Todos estos costos llegan a un promedio de 766.00 dólares o 748.61 dólares, en donde más económico resulta embarcar el contenedor por el puerto TPE; hasta el momento la línea naviera más económica, el cual los operadores logísticos trabajan de manera continua.

Tabla 7

Línea Naviera MOL

MOL			
Agente Marítimo		TMA	TMA
Terminal de Almacenamiento		Neptunia	NEP/TPE
CONCEPTO	PROVEEDOR	USD	USD
VISTOS BUENOS	TMA	245.00	245.00
Despacho De Vacío /Retiro	NEPTUNIA	327.00	327.00
Serv. Integrado Deposito.	NEPTUNIA	282.00	
Gate in	TPE		141.61
Agenciamiento de aduana		50.00	50.00
Courier	DHL	20.00	20.00
Costo		924.00	783.61
Profit		100.00	100.00
Venta		1024.00	883.61

Fuente: Base de datos de MOL

Nota: En la tabla 7 se muestra los costos determinantes para un contenedor con la línea MOL a diferencia del anterior, los contenedores vacíos se retiran del depósito de Neptunia; teniendo un promedio de 1024 dólares o 883.61 dólares el servicio, es un poco mayor pero aún sigue siendo razonable el costo, sin contar el transporte.

Tabla 8

Línea Naviera Mediterranean Shipping Company del Peru S.A.C.

Mediterranean Shipping Company del Peru S.A.C.						
Agente Marítimo		MSC	MSC	MSC	MSC	MSC
Terminal de Almacenamiento		Neptunia	NEP/TPE	NEP/RANSA	RANSA	RANSA/TPE
CONCEPTO	PROVEEDOR	USD	USD	USD	USD	USD
VISTOS BUENOS	MSC	215.00	215.00	215.00	215.00	215.00
Servicio Flat	RANSA				592.00	
Despacho De Vacío / Retiro	NEP/RANSA	327.00	327.00	327.00		330.00
Serv. Integrado Deposito.	NEPTUNIA	282.00				
INGRESO FULL	RANSA			287.00		
Gate in	TPE		141.61			141.61
Agenciamiento de Aduana		50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
Courier	DHL	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
Costo		894.00	753.61	899.00	877.00	756.61
Profit		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Venta		994.00	853.61	999.00	977.00	856.61

Fuente: Base de datos de MSC

Nota: En la tabla 8, nos muestra la tercera línea Naviera Mediterranean Shipping Company del Peru S.A.C., es una de las empresas que maneja más tarifas para los exportadores, y el cual lo hace más competitivo que los dos anteriores, mostrando como la tarifa más baja 853.61 dólares y como el monto más alto 999.00 dólares. Es necesario que los exportadores tengan en consideración el terminal de retiro de sus contenedores y el terminal por donde se embarcara su mercancía.

Tabla 9
Línea Naviera HAPAG LLOYD

HAPAG LLOYD						
Agente Marítimo	TRAMARSA	TRAMARSA	TRAMARSA	TRAMARSA		
Terminal de Almacenamiento	Neptunia	Neptunia/TPE	ALCONSA	Neptunia/APM	ALCONSA/TPE	
CONCEPTO	PROVEEDOR	USD	USD	USD	USD	USD
VISTOS BUENOS	TRAMARSA	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00
Servicio Flat	ALCONSA			486.00		
Despacho De Vacío / Retiro	NEP/ALCONSA	327.00	327.00		327.00	327.00
Serv. Integrado Deposito.	NEPTUNIA	282.00				
	APM				214.00	
Gate in	TPE		141.61			141.61
Agenciamiento de Aduana		50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
Courier	DHL	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
Costo		899.00	758.61	776.00	831.00	758.61
Profit		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Venta		999.00	858.61	876.00	931.00	858.61

Fuente: Base de datos de Hapag, Neptunia,alconsa,TPE.

Nota: En la tabla 09, se observa a la naviera más comercial de la Región de Piura, el cual muestra que los contenedores vacíos se retiran tanto de Neptunia y Alconsa, lo cual en ambos existe variación, el cual exportador deberá analizar en donde desea embarcar sus contenedores.

3.1.3. Costos de Servicio Portuario Tarifas Por servicio

El estado peruano, a través de la Autoridad Portuaria Nacional (APN) y con el apoyo de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (PROINVERSIÓN) convocó al proceso de concesión del terminal portuario de Paita en marzo de 2008. Resultado de este proceso, TPE se adjudica la Buena Pro en marzo de 2009, firmando contrato con el estado peruano en el mes de septiembre. Finalmente, el 7 de octubre del mismo año Terminales Portuarios Euroandinos inicia sus operaciones en la ciudad de Paita.

Tabla 10
Costos de Servicio Portuario

Antes de la Concesión		Después de la Concesión	
Pagos Efectuados por Exportador		Pagos Efectuados por Exportador	
Gate Oaut (Vacio)	78.58	Handling +Gate Out	168.82
Derecho de Embarque	185.17	Handling +Gate In	141.60
Gastos Administrativos	9.45		
Tracción	68.64		
Control de Precintos	18.55		
Manipuleo de carga (Lleno)	84.55		
Total, servicio Portuario	444.94	Total, servicio Portuario	310.42

Fuente: APN / Elaboración: Propia

La Empresa Nacional de Puertos S.A. inició sus funciones con el nombre ENAPU PERU, el 1° de enero de 1970, según disposición del Decreto Ley N° 17526. Fue creada como organismo público descentralizado del Sector Transportes y Comunicaciones, encargada de administrar, operar y mantener los terminales y muelles fiscales de la República, sean marítimos, fluviales o lacustres

3.1.4. Otros costos de servicios

Estos costos en los que el exportador puede incurrir si su contenedor resulta CANAL ROJO, y se debe realizar un aforo físico, así mismo si el contenedor se retira o ingresa después del horario ordinario, así como también el costo de los precintos adicionales.

Tabla 11

Otros costos adicionales involucrados con los terminales de aduana.

Proveedor	NETUNIA	ALCONSA	RANSA	TPE
	USD	USD	USD	USD
Servicio extraordinario por Retiro e Ingreso De Cnt	45.00	80.00	50.00	
Servicio extraordinario por asignación de contenedor	45.00			
servicio de cuadrilla	100.00	75.00	100.00	80.00
Movilización de contenedor	55.00	45.00	30.00	45.00
Uso de balanza (repesaje)	100.00	120.00	100.00	110.00
Certificado VGM	20.00	18.00	15.00	
Gastos administrativos anulación de factura	18.00	18.00	18.00	18.00
Uso de montacarga	100.00	70.00	70.00	70.00
LAR	118.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Base de datos de Neptunia,alconsa, Ransa, TPE.

Nota: En la tabla 11, se puede observar los costos que el exportador podría incurrir si su contenedor ingresa o se retira después del horario que establece los diferentes depósitos, o si la dam de exportación arroja CANAL ROJO, incurriendo en gastos por aforo físico.

Tabla 12

Otros costos adicionales involucrados con las agencias navieras y marítimas

Proveedor	MSC	MOL	HAPAG	HAMBURG SUD	MAERSK LINE
	USD	USD	USD	USD	USD
Precinto de línea adicional	15	15	25	15	0
Corrección de BL Original	55	55	0	55	0
Corrección de BL Aduana Local	70	21	21	20	30

Nota: En la tabla 12 se puede observar en los costos que el exportador podría incurrir si no corrige a tiempo su BL original o realiza cambios posteriores para su BL aduana local, cabe indicar que estos precios no tienen IGV.

Tabla 13

Infracciones más comunes

Proveedor	SUNAT
	SOLES
Regularización DAM extemporánea	83.00
Corrección en la descripción del producto en la dam	21.00
Mala declaración en el valor FOB	21.00

Nota: En la tabla 13 se puede observar las principales infracciones que impone la Aduana, cabe decir que estos montos están acogidos al incentivo del 90% y están afectos a intereses moratorios.

3.2. Determinar el tiempo promedio que demora el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos

Este objetivo estará demostrado a través de:

- Cuestionario
- Procesos de exportación y tiempos

3.2.1. Cuestionario a los exportadores de Paita

Pregunta N° 6.- ¿Está de acuerdo con el tiempo que demora los operadores logísticos en el proceso de exportación?

Tabla 14

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	6	11%
En desacuerdo	6	11%
Indiferente	3	6%
De acuerdo	7	13%
Totalmente de acuerdo	32	59%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

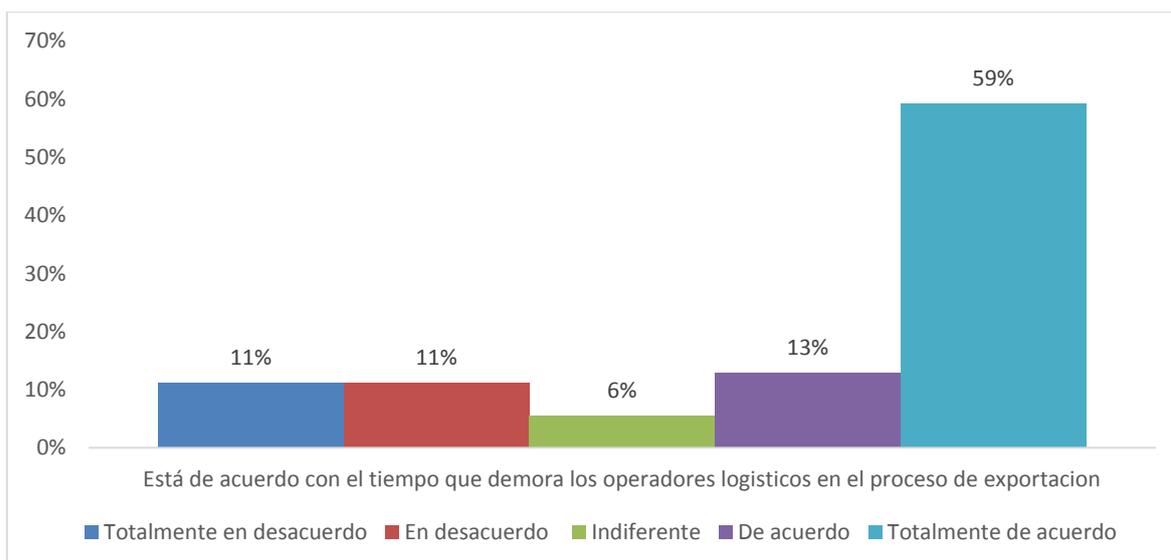


Figura 13 ¿Está de acuerdo con el tiempo que demora los operadores logísticos en el proceso de exportación?

Fuente: Tabla 14

Interpretación y análisis: En la figura 13, se observa del total de exportadores encuestados el 13% y 59% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con el tiempo que le lleva exportar sus productos, mientras que un 11% está en desacuerdo y total desacuerdo con el tiempo que le lleva exportar el producto, considerando que hay productos que su misma condición necesitan ser exportados con los tiempos planeados

Pregunta N° 7.- ¿Considera una cualidad muy especial que el operador logístico ofrezca una gestión en un menor tiempo?

Tabla 15

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	7	13%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	18	33%
De acuerdo	12	22%
Totalmente de acuerdo	17	31%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

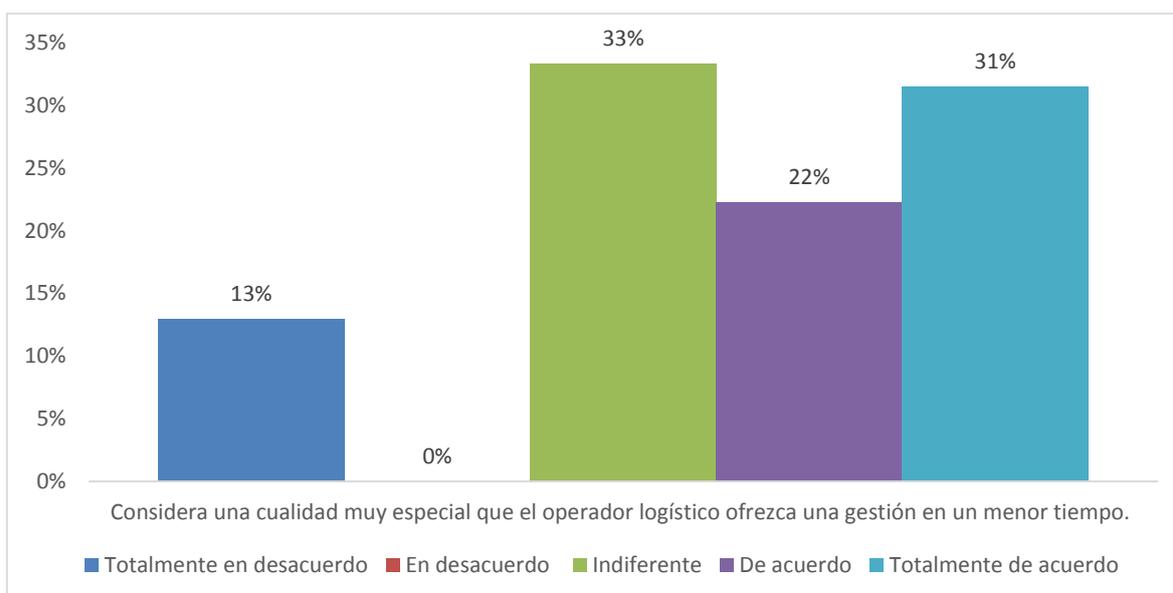


Figura 14 ¿Considera una cualidad muy especial que el operador logístico ofrezca una gestión en un menor tiempo?

Fuente: Tabla 15

Interpretación y análisis: Se observa en la figura 14, que del total de exportadores encuestados el 22% y 31% consideran una cualidad muy importante que el operador logístico realice sus actividades de manera eficiente y en un menor tiempo, mientras que un 33% está indiferente ante el tiempo, porque muchas veces ocurre contra tiempos que no se pueden manejar de manera eficiente, por otro lado, un 13% está en total desacuerdo

Pregunta N° 8.- ¿Los operadores logísticos usan tecnología para mejorar el desempeño en sus procesos?

Tabla 16

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	8	15%
En desacuerdo	1	2%
Indiferente	4	7%
De acuerdo	20	37%
Totalmente de acuerdo	21	39%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

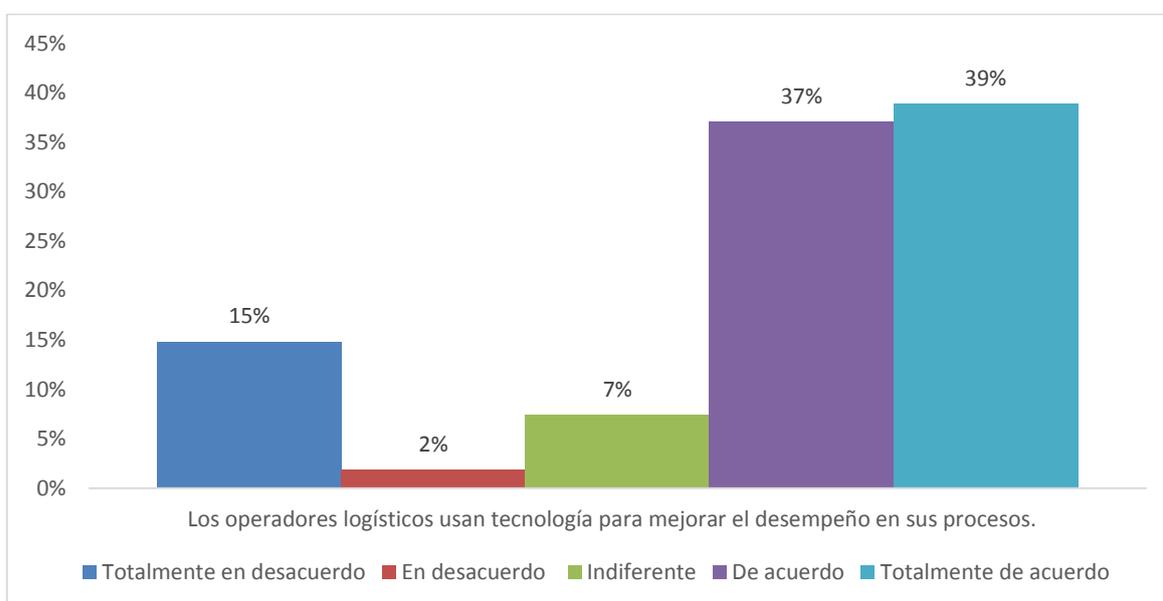


Figura 15 ¿Los operadores logísticos usan tecnología para mejorar el desempeño en sus procesos?

Fuente: Tabla 16

Interpretación y Análisis: En la figura 15, se muestra que del total de exportadores encuestados el 37% y 39% de exportadores están de acuerdo que la mayoría de operadores utilizan la tecnología para hacer más rápido el proceso de exportación, mientras que un 15% está en total desacuerdo, debido que hay operadores que trabajan con tecnología no muy adecuada para este tipo de procesos.

Pregunta N° 9.- ¿Está de acuerdo con el tiempo que toma la SUNAT para regularizar los documentos de exportación?

Tabla 17

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	9	17%
En desacuerdo	8	15%
Indiferente	26	48%
De acuerdo	5	9%
Totalmente de acuerdo	6	11%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

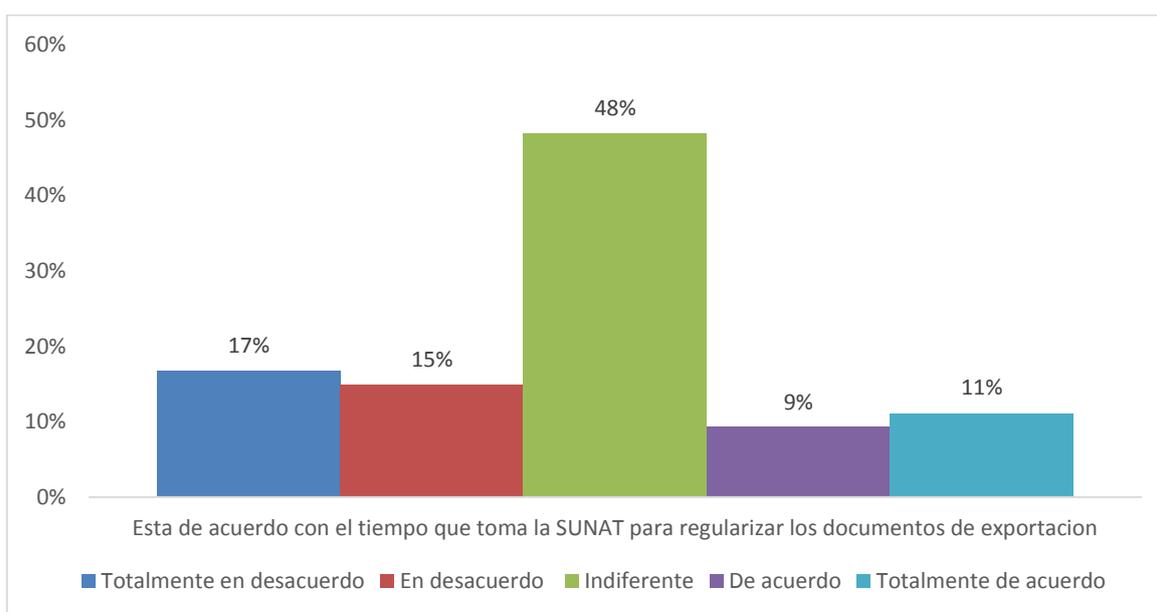


Figura 136 ¿Está de acuerdo con el tiempo que toma la SUNAT para regularizar los documentos de exportación?

Fuente: Tabla 17

Interpretación y Análisis: En la figura 16, se menciona que el 48% de los exportadores se muestra indiferente ante el tiempo de regularización de documentos. Por otro lado, un 15% y 17% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el tiempo que la Sunat se demora en regularizar la DAM o en resolver un expediente relacionado a su exportación.

Pregunta N° 10.- ¿Cree usted que podría hacer en menor tiempo si gestiona la exportación con los operadores de comercio exterior de manera individual?

Tabla 18

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	7	13%
En desacuerdo	22	41%
Indiferente	18	33%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	7	13%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

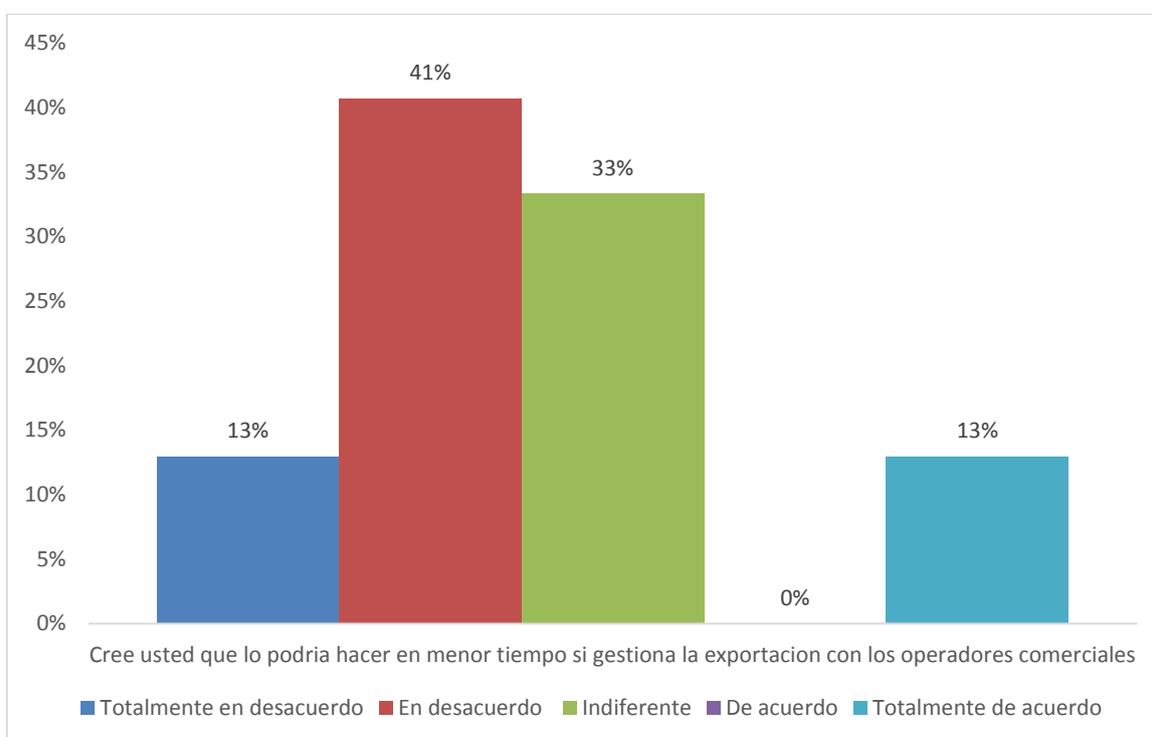


Figura 17 ¿Cree usted que podría hacer en menor tiempo si gestiona la exportación con los operadores de comercio exterior de manera individual?

Fuente: Tabla 18

Interpretación y análisis: Por último, en la figura 17, se muestra que el 41% de los exportadores están en desacuerdo que los operadores de comercio de manera individual, realicen la operatividad en menor tiempo, por otro lado, un 33% desconoce el servicio de los operadores de comercio exterior.

3.2.2. Procesos de exportación y tiempos al utilizar operadores logísticos

Tabla 19

Tiempo promedio que demora el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos

Proceso Logístico De Exportación			
Actividades	Tiempo Min	Tiempo Max.	Motivo
Solicitar reserva a la línea naviera	10 min	30 min	Pagina web saturada.
Recibir Booking confirmado	1 hora	1 día	Falta de espacios.
Numeración de Dam.	20 min.	1 hora	Fallas en el sistema de Aduana.
retiro de contenedor	02 horas	1 día	Falta de equipos o acondicionamiento de contenedor.
Llenado del contenedor	1 hora	06 horas	Falta de producto o rango de temperatura.
Pesaje del contenedor	1 hora	03 horas	Congestión o falta de espacio.
Refrendo de la Dam.	1 hora	03 horas	Fallas en el sistema de Aduana.
Realización de aforo (En caso de obtener canal rojo)	1 hora	03 horas	Movilización del contenedor.
Envío de reporte y scan de documentos al cliente (después del refrendo de la Dam)	3 horas	1 día	Documentos incompletos.
Envío de matriz	15 min.	30 minutos.	
Recepción del draft del B/L	1 hora	2 días	
Envío de factura de exportación para regularización de la Dam	1 día	15 días	Por falta de acuerdo de precio con el cliente.
Tramite de VB (después del zarpe de la nave)	1 día	10 días	
Regularización de la dam (Después de recibir factura)	1 día	10 días	Falta de documentos o error en el manifiesto de aduana.
Envío de Dam regularizada al cliente.	1 día	03 días	

Fuente: La Autora

Nota: En la tabla 19 se muestra el tiempo real y máximo que un operador logístico se demora en gestionar el proceso de exportación, desde la solicitud

de booking hasta el embarque y sus regularizaciones pertinentes, es de mucha importancia saber que estos tiempos son un promedio, esto depende de la gestión del operador.

3.3. Determinar el nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos en el proceso de exportación.

Pregunta N° 11.- ¿Los operadores contratan algún seguro de carga, el cual garantice el 110% de la mercancía transportada?

Tabla 20

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	7	13%
En desacuerdo	4	7%
Indiferente	10	19%
De acuerdo	9	17%
Totalmente de acuerdo	24	44%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

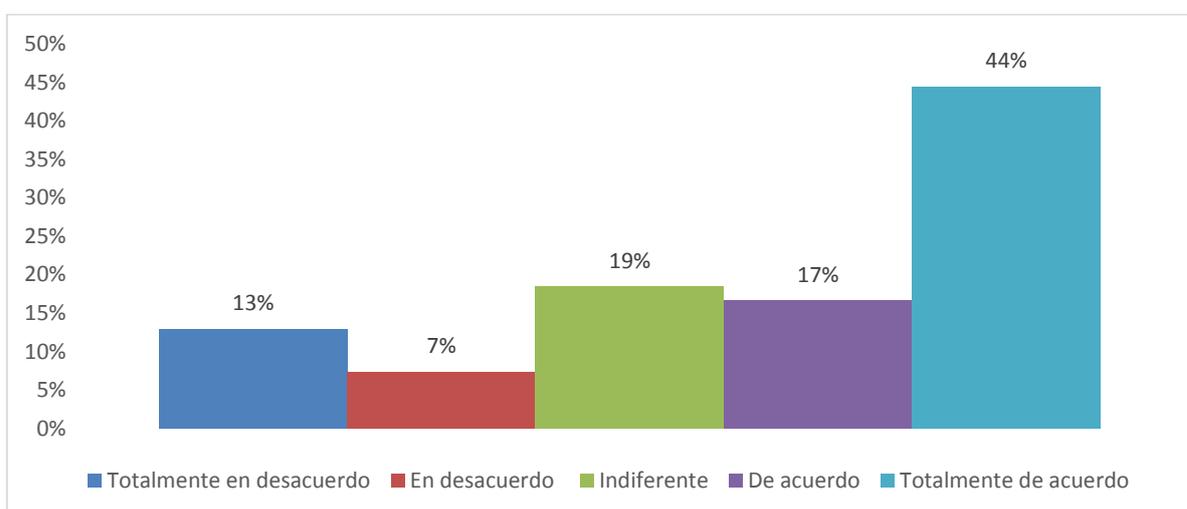


Figura 18 ¿Los operadores contratan algún seguro de carga, el cual garantice el 110% de la mercancía transportada?

Fuente: Tabla 20

Interpretación y análisis: En la figura 18 se muestra que, los exportadores están 17% y 44% de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los operadores Logísticos contratan seguros internos, el cual permita asegurar el 110% de la mercancía,

mientras que un 19% desconoce de los seguros que pueda contratar la empresa y un 13% está inconforme por que menciona que algunos de ellos no lo tienen.

Pregunta N° 12.- ¿La empresa orienta al exportador sobre cómo debería estar estipulado el incoterms, comprador-vendedor?

Tabla 21

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	9	17%
En desacuerdo	19	35%
Indiferente	4	7%
De acuerdo	13	24%
Totalmente de acuerdo	9	17%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

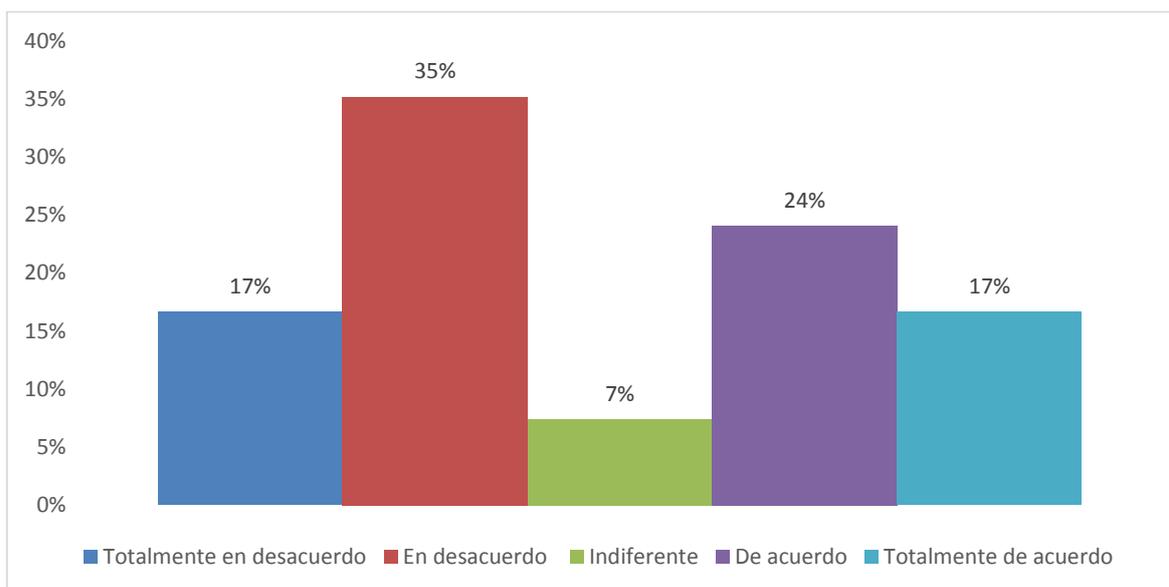


Figura 149 ¿La empresa orienta al exportador sobre cómo debería estar estipulado el incoterms, comprador-vendedor?

Fuente: Tabla 21

Interpretación y análisis: En la figura 19, se muestra que del total de exportadores encuestados el 35% están en total desacuerdo que los operadores logísticos orienten en el tema de los incoterms, debido a que es un contrato que se lleva bajo mutuo acuerdo entre el vendedor y comprador. Por otro lado un 24% está de

acuerdo, al mencionar que si dan algunas pautas pero aun así no son suficientes como orientación.

Pregunta N° 13.- ¿Los operadores Logísticos toman todas las medidas de seguridad, para salvaguardar la mercancía?

Tabla 22

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	13	24%
En desacuerdo	10	19%
Indiferente	5	9%
De acuerdo	20	37%
Totalmente de acuerdo	6	11%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

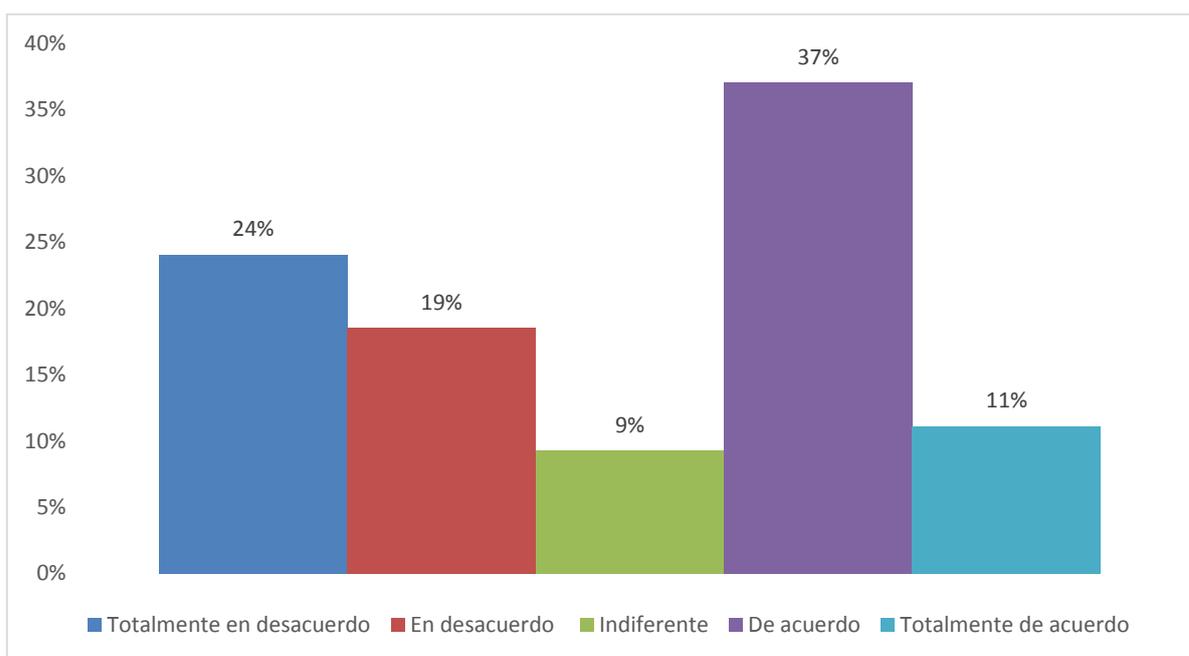


Figura 20 ¿Los operadores Logísticos toman todas las medidas de seguridad, para salvaguardar la mercancía?

Fuente: Tabla 22

Interpretación y análisis: En la figura 20, se muestra que del total de exportadores encuestados el 37% de los exportadores están de acuerdo en que los operadores logísticos toman todas las medidas de seguridad para salvaguardar la mercancía, mientras que un 19% y 24% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en

que se tomen medidas de seguridad alternas con el fin de salvaguardar la mercancía.

Pregunta N° 14.- ¿Los operadores Logísticos que contrata cuentan con certificación Basc?

Tabla 23

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	8	15%
En desacuerdo	1	2%
Indiferente	4	7%
De acuerdo	20	37%
Totalmente de acuerdo	21	39%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

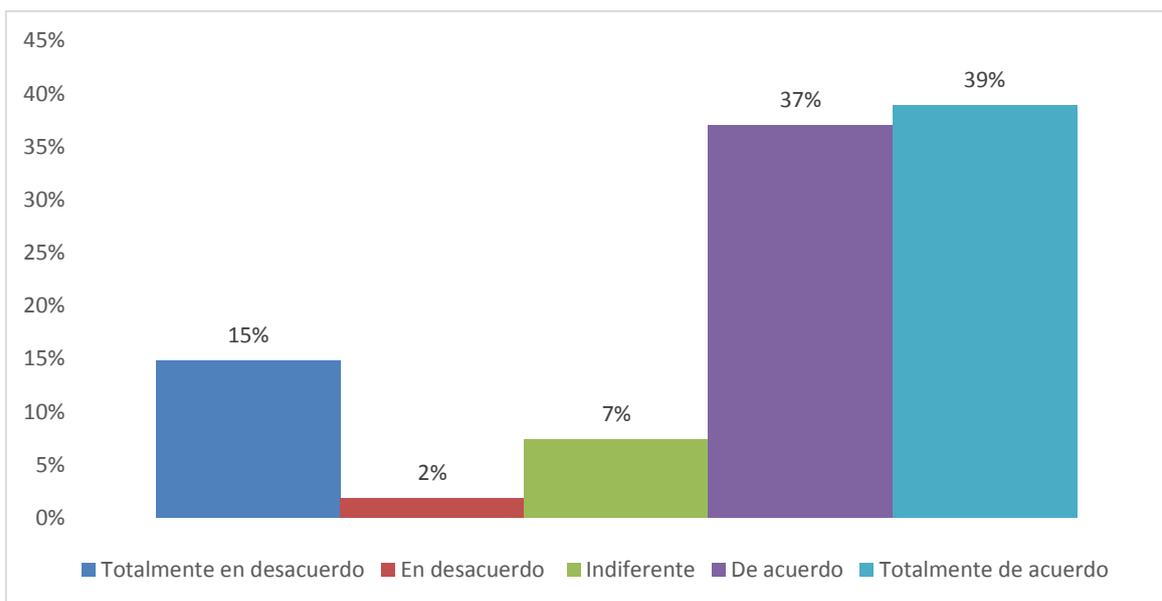


Figura 21 ¿Los operadores Logísticos que contrata cuentan con certificación Basc?

Fuente: Tabla 23

Interpretación y análisis: En la figura 21, se muestra que del total de clientes encuestados el 39% y 37% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que la empresa cuente con certificación BASC, por transmitir seguridad en utilizar sus servicios, por otro lado, un 2% y 15% está en desacuerdo y totalmente en

desacuerdo porque los operadores logísticos que contrata no cuenta con esta certificación.

Pregunta N° 15.- ¿Es conveniente para los exportadores que los operadores logísticos cuenten con la Normativa OEA?

Tabla 24

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	10	19%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	12	22%
Totalmente de acuerdo	32	59%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

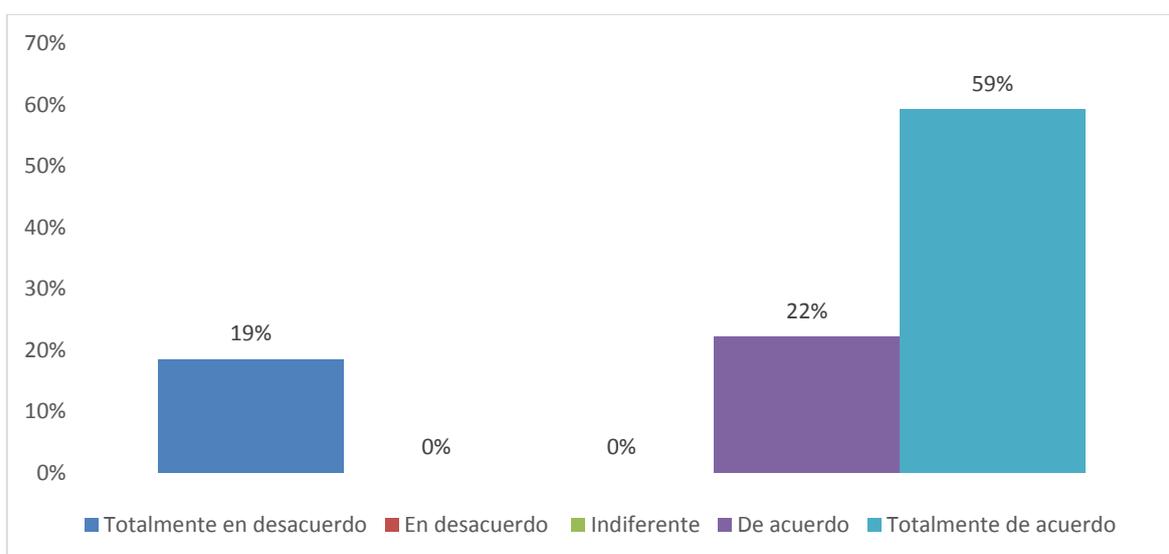


Figura 22 ¿Es conveniente para los exportadores que los operadores logísticos cuenten con la Normativa OEA?

Fuente: Tabla 24

Interpretación y análisis: En la figura 22, se observa que del total de exportadores el 22% y 59% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que los operadores cumplan este tipo de normativas, porque ambos se beneficiarían con esta normativa, por otro

lado un 19% están totalmente en desacuerdo porque no ven necesario esta normativa.

Pregunta N° 16.- ¿Los operadores Logísticos dan la seguridad de hacer una buena gestión ante SUNAT, el cual no le permita incurrir en infracción?

Tabla 25

Opciones	FI	%
Totalmente en desacuerdo	11	20%
En desacuerdo	10	19%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	12	22%
Totalmente de acuerdo	21	39%
TOTAL	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los 54 exportadores de Paita

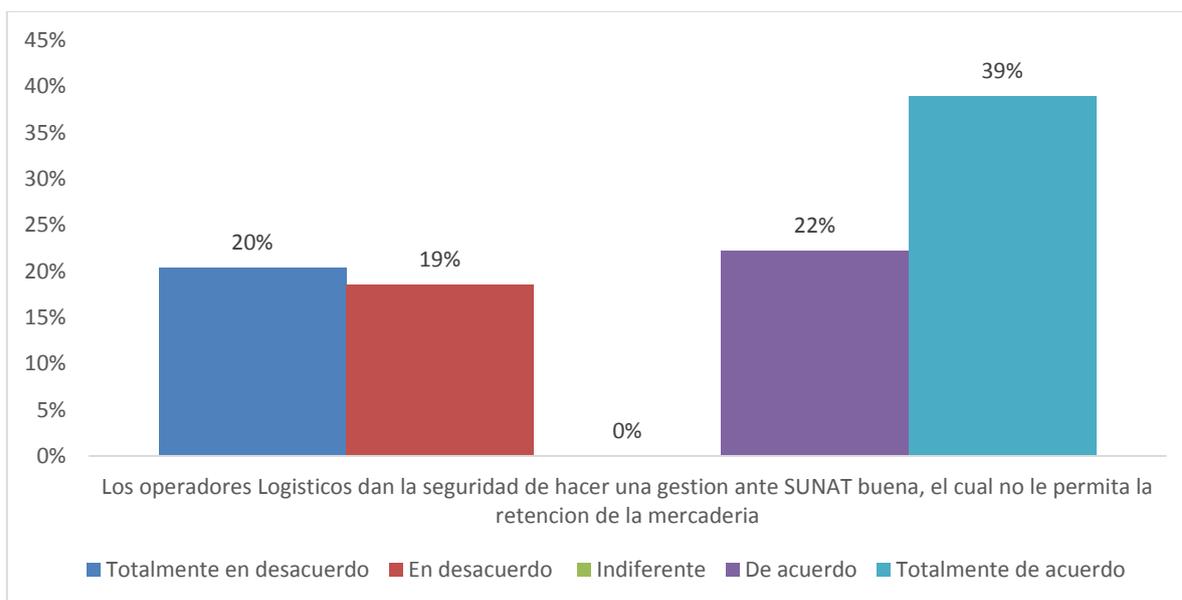


Figura 23 ¿Los operadores Logísticos dan la seguridad de hacer una buena gestión ante SUNAT, el cual no le permita incurrir en infracción?

Fuente: Tabla 25

Interpretación y análisis: En la figura 23, se muestra que del total de exportadores el 22% y 39% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que los operadores hacen

de manera adecuada su gestión sin tener percance con las SUNAT. Por otro lado, un 20% y 19% está en total desacuerdo porque los operadores logísticos no conocen del procedimiento aduanero.

Tabla 26
Impacto Económico para el exportador.

Costos Promedio								
MAERSK LINE		MOL		Mediterranean Shipping Company del Peru S.A.C.		HAPAG LLOYD		Exportador
Seguro de Carga	SI	Seguro de Carga	SI	Seguro de Carga	SI	Seguro de Carga	SI	NO
BASC	SI	BASC	SI	BASC	SI	BASC	SI	SI
Vistos Buenos	110	VISTOS BUENOS	245	VISTOS BUENOS	215	VISTOS BUENOS	220	245
Despacho De Vacío /Retiro	327	Despacho De Vacío /Retiro	327	Despacho De Vacío /Retiro	327	Despacho De Vacío /Retiro	327	330
Gate in	141.60	Gate in	141.60	Gate in	141.60	Gate in	141.60	141.60
Agenciamiento de aduana	50	Agenciamiento de aduana	50	Agenciamiento de aduana	50	Agenciamiento de aduana	50	100
Courier	20	Courier	20	Courier	20	Courier	20	40
Costo	648.6	Costo	783.6	Costo	753.6	Costo	758.6	856.6

Fuente: Tabla 6, 7, 8 y 9

En la tabla 26, se puede observar los diferentes precios que tienen las líneas, teniendo como momento menor de 648.6 dólares y como momento mayor de 758.6 dólares, estos costos no tienen IGV, dependiendo de los servicios que ellos consigan, cabe decir que los operadores cuentan con tarifas especiales, por otro lado, si el exportador asume esa gestión logística por sí solo, estaría asumiendo la tarifa de lista, los montos son mayores sin considerar el tiempo que le demandaría en elegir a sus proveedores, el tiempo en la comunicación con varios actores para poder realizar su operación de exportación y además la falta de seguridad que puede existir si no cuenta con un seguro de carga.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

I. Para el primer objetivo específico se analizó los costos en el que incurren los exportadores al utilizar los servicios de los operadores logísticos:

En la dimensión de costos de los exportadores el cual se observa en las figuras 8, 9, 10, 11 y 12, que los exportadores están de acuerdo en los costos que los operadores logísticos ofrecen por medio de las líneas navieras, demuestra que los costos varían dependiendo de la línea naviera. Por otro lado, se muestran de acuerdo y totalmente de acuerdo a la misma vez que embarcar los contenedores por puerto reducirá sus costos, en comparación si embarcara sus contenedores por extra portuario, ya que sus costos son más elevados. En cuanto a las multas e infracciones que la Sunat impone, los exportadores no están de acuerdo con este acontecimiento, y esto es debido en que muchas veces las multas de la SUNAT, las infracciones no son menores a una UIT. Por otro lado, en la figura 12, menciona a 4 líneas navieras más comerciales que tienen precios mejores posicionados, debido a que los proveedores con el que trabajan garantizan ese precio. Así mismo en el análisis documental se puede observar los costos de cada línea naviera con el detalle de los costos del retiro y embarque del contenedor, los costos de la exportación dependerá del exportador en la elección de la línea naviera y de su situación económica en la que se encuentran o del contrato que haga el exportador con el operador logístico. Por otro lado, en la tabla 11 y 12, se muestra los costos adicionales que el exportador puede incurrir en caso el contenedor llegue fuera de plazo o resulte canal rojo, los cuales no están contemplados en los servicios básicos que un operador logístico cobra, es decir que serán adicionados al final de la operación. Quedando en claro que los costos logísticos en la mayoría de los casos son estándares y que varía según la calidad de servicio que cada línea naviera y operador logístico ofrezcan. Estos resultados coinciden con Andrade (2015), quien menciona que los costos que involucran la mayoría de operadores logísticos son casi estándares, es decir que está regulado por el estado peruano y que sí existe una variación pequeña y es debido al tiempo que se toma en ofrecer el servicio o la delicadeza del producto. Por otro lado, en lo teórico Wang Yang (2010), menciona que un servicio eficiente de un operador logístico, escatimara muchos costos de la empresa el cual pueda

asumir, a ellos algunos lo llaman operadores logísticos integrales y esto es debido a que tienen todas las actividades dentro de ello y no necesitan tercerizan ninguna otra.

II. En el segundo objetivo se determinó el tiempo promedio que demora el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos, en los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

En la dimensión de Tiempo, según la encuesta en la cual está reflejado en las figuras 13, 14, 15, 16 y 17, donde se muestra que los exportadores están de acuerdo con el tiempo que demora la exportación al utilizar un operador logístico, debido a que es algo menor a lo que ellos se demorarían si lo intentan contratar a operadores de comercio exterior de manera individual. También se considera una cualidad importante para los exportadores si el proceso logístico y documentario durara menos tiempo, esto dependerá de la experiencia que tenga el operador logístico en cuanto al proceso de exportación. Los exportadores mencionan que casi la mayoría de operadores logísticos usan tecnología, para reducir los tiempos. La Sunat es un ente en qué ocasiones demora en lo que respecta a resolver expedientes o refrendo de dam.

En la tabla 19, se observa 15 pasos que los operadores logísticos realizan en el proceso de exportación, el cual se calculó que el tiempo promedio mínimo que se demora la empresa es de 5 días como promedio y en el caso pesimista es de 44 días promedio, considerando hasta la regularización de la dam de exportación, teniendo como motivos de demora, la saturación en la página web, falta de espacios en los almacenes, falta contenedores, falla en el sistema de aduanas, documentos incompletos, movilización del contenedor entre otros. Para el autor Maratuech (2015), es importante la planificación de las operaciones, el cual permita desarrollar todos los procedimientos de manera eficiente y en el menor tiempo posible; lo mismo que se pretende orientar en este trabajo a los exportadores, porque es de vital importancia que ellos controlen sus tiempos con el fin de que el producto llegue en el tiempo y momento indicado; por otro lado Prom Perú (2013), menciona que los operadores logísticos, son aquellos que se encargan de llevar el producto en el momento y lugar adecuado, en un tiempo menor a lo pensado. Por estas mismas razones se recomienda a

los exportadores en planificar con tiempo las exportaciones que tengan con clientes importantes.

III. En el tercer objetivo se determinó el nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos en el proceso de exportación.

En la figura 18, se muestra que los exportadores están seguros que los operadores logísticos tienen la posibilidad de contratar seguros de cargas, el cual asegure al 110% de la mercancía transportada, en caso ocurra siniestro o pérdida de la mercancía y de esta manera brindar la seguridad del caso. Por otro lado, los operadores logísticos, no realizan orientación al exportador para definir un incoterms, estos términos se deben dar mediante comprador-vendedor, y son cláusulas donde se tiene que determinar la responsabilidad de la mercancía a transportar. También se hace mención que no todos los operadores cuentan con la certificación Basc, y mucho menos cumplen con la normativa OEA, debido que las agencia de aduana y exportadores son los que pueden tener acreditación OEA, pero que aun así son estándares internacionales que se deben de cumplir. Por último se mencionan que los operadores si dan la seguridad de hacer un servicio eficiente, pero que también está en la posibilidad de mejorar de manera constante, y se debe elegir de la misma manera la Linera Naviera que más le convenga al exportador. En relación al tema para Flores (2013), menciona que las empresas tienen que brindar una seguridad logística adecuada a la mercancía que los clientes confianza en la organización, y para esto se tiene que mejorar de manera constante el proceso logístico; por otro lado, Andrade (2015), menciona que la gestión logística tiene que cumplir con los estándares internacionales, así no esté establecido en la normativa local, el cual garantice que los operadores logísticos realizan de manera eficiente su trabajo.

V. CONCLUSIÓN

Según los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se concluye:

1. Los costos por cancelar por parte del exportador a los operadores logísticos dependerá de los servicios que proporcione cada una de las empresas de las líneas navieras a quienes se solicite los servicios, los cuales se cobra en vistos buenos, despacho de vacío /retiro, gate in, agenciamiento de aduana, Courier, de los cuales tienen un costo mínimo de USD 748.61 y un costo máximo de 1024.00, por ultimo entre otros costos adicionales que se dan del momento los cuales tienen un promedio de \$200.

2. El tiempo mínimo que se toma un operador logístico es de 5 días aproximadamente, si es que no ocurriera ningún percance; y el tiempo máximo es de 44 días, si es que ocurriera percances tales como las paginas saturadas, falta de espacio, fallas en el sistema de aduanas, fallas en el contenedor, movilización del contenedor, documentos incompletos, entre otros aspectos que se presentan en el camino de la exportación. Por otro lado, si los exportadores, realizan la gestión logística de manera directa, suelen demorar un promedio de 45 días a más, y esto se da por el mismo desconocimiento del proceso y la falta de tiempo que tiene para realizar esta gestión.

3. Los operadores logísticos tienen un sistema de trabajo ordenado el cual garantiza que la mercadería llegara a su destino como se ha planeado, los estándares de calidad están cubiertos y brindan la seguridad con seguros que son contratados por el cliente el cual tiene una cobertura del 110% del valor de la mercadería, que ante cualquier percance que se pueda presentar desde la salida de planta hasta el puerto de embarque, como robo, siniestro, entre otros, cubriría estos daños. También se menciona que estos operadores interactúan a través de consultas con los especialistas en aduanas, el cual permite que la gestión aduanera sea más transparente y no tener problemas con la SUNAT, por otra parte los exportadores indica que es importante que los operadores logísticos cuenten con certificaciones Basc y normativa OEA.

4. Los servicios que ofrecen los operadores logísticos a los exportadores que embarcan por el puerto de Paita generan como impacto económico, debido a que los exportadores estarían ahorrando un promedio de \$200, el cual sumaría como utilidad, en caso si contraria a los operadores de comercio exterior de manera individual estaría asumiendo esa cantidad y los sobre costos que se den en este proceso, sin mencionar el tiempo ya que debería que coordinar con cada uno de ellos para realizar su trámite de exportación.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda evaluar los diferentes costos de los Operadores Logísticos y Líneas Navieras que hay en Paita, el cual contengan el servicio completo con todos los costos incluidos, con el fin de no asumir sobre costos al culminar el proceso de exportación, donde el único afectado es el exportador viendo sus utilidades ser reducidas con este tipo de incontinencias.
2. Se recomienda a los exportadores tener un plan de exportación, el cual permita, reducir los riesgos de tiempo y la mercadería llegue al cliente según el acuerdo pactado entre ambas partes. Es importante considerar el plan, porque permitirá tener una buena imagen con los clientes internacionales y asegurar futuras ventas.
3. Los exportadores, antes de contratar un servicio para sus operaciones logísticas, deben verificar que estas empresas tengan los permisos ante la Sunat, certificaciones como Basc y el seguro de carga que pueda respaldar en caso sufra siniestro o pérdida de la mercancía con la finalidad que puedan garantizar la seguridad de su carga.
4. Se recomienda a futuros investigadores mejorar los instrumentos y mecanismos de evaluación realizados en el presente trabajo, considerando que son muchas las dimensiones y muy variados los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos, que permitan medir de manera eficiente.

IV REFERENCIAS

- Aduanet. (01 de 07 de 2017). *Aduanet*. Obtenido de <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>
- Arrieta A. E. J. (2012). "Propuesta de mejora en un operador logístico: análisis y evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución". Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4483>
- Aguilar, J.A. (2010). Subcontratación de servicios logísticos. Logis - Book, Barcelona. Obtenido de <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/Tecnura/article/viewFile/6249/7771>
- Andrade M. C. (2015) "Gestión Logística En Las Operaciones Del Transporte Internacional Para El Desarrollo Del Comercio En El Puerto Del Callao", presentada en la Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima, Peru. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4488> (p.103)
- Ballesteros R. D., Duarte T., & Ballesteros S. P. (2010). "Contribuciones de la logística I desarrollo sostenible. Impacto de los operadores logístico". Obtenido de revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/download/2877/1619
- Berrozpe Martinez, A. (2012). *"La cadena de valor de los operadores logísticos en España: un análisis empírico"*.
- Bisetti P. O. (20 de 05 de 2017). www.doctorlogistico.wordpress.com. Obtenido de <https://doctorlogistico.wordpress.com/2012/03/01/al-operador-logistico-por-oscar-bisetti-pinedo-dl-network/>
- Carmona,G. (2007). La logística evoluciona, el outsourcing toma valor. CEIN (Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra)
- Flores C. R (2013), *"Diseño del modelo scor en un operador logístico, aplicado a los procesos de almacenamiento, recolección y despacho de productos"*

perecibles, para mejorar la eficacia de la gestión de la cadena de suministro y mejorar el nivel de servicio al cliente”, obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/24807>

Gutiérrez, V. y Cuesta (2010), “valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad”, obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819028011>

Kotler y Armstrong (2010), Marketing, Mexico.

Lacalle G. (2013) Gestión Logística y comercial, obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=XaDEAwAAQBAJ&pg=P>

Maldonado, L. M. (20 de 05 de 2017). *DINET*. Obtenido de <http://www.dinet.com.pe/noticias/noticia002.html>

Martínez (2012), La cadena de valor de los operadores logísticos

Maratuech P. J. (2015), “Modelo de gestión para la integración ciudad-puerto en función a la cadena logística en el Puerto Del Callao”, presentada en la Universidad Peruana De Ciencias Aplicada. Lima Perú. Obtenido de <http://upcommons.upc.edu/handle/2117/98095> . (p.106)

Porta (2010). Mctor & Partners, S.L. [Homepage] la World Wide Web: <http://www.mctor.com/mctorspanish.htm>. Colombia: Mc Grawhill.

Urbina C. M (2014), titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Corporación Norte SAC”, Obtenido De <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/973>

Resa y Soret ,I. (2010). Logística y marketing para la distribución comercial. Obtenido de file:///C:/Users/core%20i5/Downloads/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERATOR_LOGISTICO.pdf

Sunat (2017), Aduanas. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/aduanas.html>

Sopena. (2011). Nuevo Diccionario Ilustrado. Obtenido de
[http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5651/1/TUAEXCOM
ADS001-2017.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5651/1/TUAEXCOM
ADS001-2017.pdf)

Vargas V. N., & Vilchez R. M. (2013). "Plan estrategico para una agencia de
Aduana bajo el contexto familiar". Obtenido de
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/301220>

Anexos

Anexos 01: Matriz De Consistencia Lógica

Titulo	Problema	General	Específico	Variable	Definición Conceptual	Dimensión0	Indicadores	Medición
Impacto económico de los servicios prestados por los operadores logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita – 2017?	¿Cuál es el impacto económico de los servicios que ofrecen los Operadores Logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita – 2017?	Determinar el Impacto económico de los servicios que ofrecen los Operadores Logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita – 2017	1.Analizar los costos que tiene que cancelar el exportador al utilizar los servicios de los operadores logísticos 2.Determinar el tiempo promedio que demora el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos 3.Determinar el nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos en el proceso de exportación.	Operadores Logísticos	Resa (2004) es aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su Cadena de Abastecimiento (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e incluso ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla tales operaciones, utilizando para ello la infraestructura física, tecnología y sistemas de información propios y ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados. En este sentido, el operador responde directamente ante su cliente de los bienes y servicios adicionales acordados en relación con éstos, y es su interlocutor directo.	Operador logístico	Costos Logísticos	Orduinal
							Tecnología	
Impacto económico de los servicios prestados por los operadores logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita – 2017?	¿Cuáles son los costos que tiene que pagar el exportador al utilizar los servicios de los operadores logísticos?	Determinar el Impacto económico de los servicios que ofrecen los Operadores Logísticos a los exportadores que embarcan por el Puerto de Paita – 2017	1.Analizar los costos que tiene que cancelar el exportador al utilizar los servicios de los operadores logísticos 2.Determinar el tiempo promedio que demora el proceso de exportación al utilizar los servicios de los operadores logísticos 3.Determinar el nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos en el proceso de exportación.	Operadores Logísticos	Resa (2004) es aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su Cadena de Abastecimiento (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e incluso ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla tales operaciones, utilizando para ello la infraestructura física, tecnología y sistemas de información propios y ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados. En este sentido, el operador responde directamente ante su cliente de los bienes y servicios adicionales acordados en relación con éstos, y es su interlocutor directo.	Operador logístico	Seguridad	Orduinal
							SUNAT	
¿Cuál sería el nivel de seguridad al utilizar los servicios de los operadores logísticos?				Exportación	Venta de bienes y Servicios de un país al extranjero; es de uso común denominar así a todos los ingresos que recibe un país por concepto de venta de bs y Ss, sean estos tangibles o intangibles.	Oferta exportable	Numero de productos exportados Demandas de los principales productos. Ventajas competitivas en el mercado.	Nominal

Anexo 02:

Cuestionario Exportadores

Instrucciones: esta encuesta tiene por objeto analizar el Impacto económico de los servicios prestados por los operadores logísticos a los exportadores que embarcan por el puerto de Paita – 2017. Es por ello que solicitamos responder los siguientes cuestionamientos, sin dejar ninguno sin responder. Esta encuesta es totalmente anónima y se efectúa únicamente con la intención de realizar un diagnóstico selectivo. A continuación, encontrará aseveraciones con 5 opciones de respuesta para cada una. Marque con una “X” la que considere que mejor refleja su sentir con respecto a dichas aseveraciones.

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	1	2	3	4	5
Operadores Logísticos	Operador logístico	Costos Logísticos	Está de acuerdo con los costos de los operadores logísticos en el proceso de exportación.					
			Cree Ud. que reducirá sus costos si sus contenedores se embarcan directo a Puerto.					
			Está de acuerdo con las infracciones y multas que SUNAT impone en las exportaciones.					
			Cree Ud. que al decidir el servicio de los operadores logísticos ayudara agilizar la exportación y disminuir los costos de exportación.					
			Cree que las navieras Maersk Line, MOL, MSC, HAPAG LLOYD ofrecen tarifas más cómodas por medio de sus proveedores en sus servicios logísticos.					
		Tiempo	Está de acuerdo con el tiempo que demora los operadores logísticos en el proceso de exportación					
			Considera una cualidad muy especial que el operador logístico ofrezca una gestión en un menor tiempo.					
			Los operadores logísticos usan tecnología para mejorar el desempeño en sus procesos.					
			Está de acuerdo con el tiempo que toma la Sunat para regularizar los documentos de exportación.					
			Cree Ud. que podría hacer en menor tiempo si gestiona la exportación con los operadores de comercio exterior de manera individual.					
		Seguridad	Los operadores contratan algún seguro de carga el cual garantice el 110% de la mercancía transportada.					
			La empresa orienta al exportador sobre cómo debería estar estipulado el incoterms, comprador-vendedor.					
			Los operadores logísticos toman todas las medidas de seguridad para salvaguardar la mercancía.					

			Los operadores logísticos que contrata cuenta con certificación BASC					
			Es conveniente para los exportadores que los operadores logísticos cuenten con la Normativa OEA.					
			Los operadores logísticos dan la seguridad de hacer una buena gestión ante SUNAT, en cual no le permita incurrir en infracción.					

1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni a favor ni en contra	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
---	--	--	-------------------------------	--

Feedback Studio - Google Chrome
 exumfin.com/app/carta/es/?u=1000032486&v=Y&w=1025&h=1191&34185&lang=es

feedback studio | Impacto económico de los servicios prestados por los operadores logísticos a los exportadores que embarcan por el puerto de Paita - 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Impacto económico de los servicios prestados por los operadores logísticos a los exportadores que embarcan por el puerto de Paita - 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:
CHERO CARMEN JESÚS KATTERIN (ORCID: 0000-0002-3027-4737)

ASESOR:
VICTOR TULLUME CAPUÑAY (ORCID: 0000-0003-2846-6462)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración de Operaciones Internacionales

PIURA - PERÚ

2019

Resumen de coincidencias ✕

26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

#	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.unmilitar.edu... Fuente de Internet	1 %
4	www.apni.gob.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	upcommons.upc.edu Fuente de Internet	1 %
8	www.sumat.gob.pe Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 68 | Número de palabras: 14352 | Text-only Report | High Resolution | Activado

12/19/2019



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, VICTOR RAUL TULLUME CAPUÑAY docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo-Filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

"Impacto económico de los servicios prestados por los operadores logísticos a los exportadores que embarcan por el puerto de Paita - 2017", de la estudiante Chero Carmen Jesús Katterin, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha: Piura, 14 de octubre de 2019


Firma
VICTOR RAUL TULLUME CAPUÑAY
DNI: 02788696



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



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo **Jesus Katterin Chero Carmen**, identificado con DNI N° 46686195 egresado de la Escuela Profesional de **Negocios Internacionales** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "IMPACTO ECONÓMICO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LOS OPERADORES LOGÍSTICOS A LOS EXPORTADORES QUE EMBARCAN POR EL PUERTO DE PAITA - 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 46686195

FECHA: Piura 19 de Julio del 2019



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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Chero Carmen Jesus Katterin

D.N.I. : 46686195

Domicilio : AA.HH Marco Jara II etapa MZ "X" Lt 30

Teléfono : Fijo : Móvil : 989068241

E-mail : j.katterin@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Negocios Internacionales

Carrera : Negocios Internacionales.

Título : Licenciada en negocios Internacionales

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Chero Carmen Jesus Katterin

Título de la tesis:

"IMPACTO ECONÓMICO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LOS
OPERADORES LOGÍSTICOS A LOS EXPORTADORES QUE EMBARCAN
POR EL PUERTO DE PAITA – 2017"

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 :

Fecha: 19/07/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela Profesional de Negocios Internacionales, Mg. Lorena Ramírez Briones

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chero Carmen Jesús Katterin

INFORME TITULADO:

"Impacto económico de los servicios prestados por los operadores logísticos a los exportadores que
embarcan por el puerto de Paiza – 2017"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: Piura, 14 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: 17.6 (Diecisiete punto seis)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

