



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES

Factores que dificultan la logística internacional, caso All Services
Solution S.A.C.- 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Negocios Internacionales

AUTORES:

Aldava Palomino, Jenifer Lucerito (ORCID:0000-0002-1751-0184)

Lazaro Moreno, Jerson Jhonatan (ORCID:0000-0002-7799-3755)

ASESORA:

Dra. Navarro Soto, Fabiola Cruz (ORCID: 0000-0003-2123-8416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Queremos dedicar esta tesis a Dios por darnos salud y fuerza, a nuestras familias, asesores y amigos por haber estado en cada paso de nuestra carrera, por el apoyo brindado para cumplir con nuestros objetivos y metas en nuestro desarrollo profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por habernos guiado por el buen camino, a la Universidad por brindarnos la oportunidad, a nuestros formadores personas con gran sabiduría que han hecho posible que lleguemos a este punto, a nuestros padres que a lo largo de toda nuestra vida nos han apoyaron incondicionalmente, gracias a la colaboración de cada uno de ellos se ha hecho posible uno de nuestros sueños.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística.....	21
3.3 Escenario de estudio.....	22
3.4 Participantes.....	22
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.6 Procedimientos.....	24
3.7 Rigor científico.....	26
3.8 Método de análisis de información.....	27
3.9 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1: Logística Internacional.....	16
Tabla 2: Matriz de categorización apriorística	22
Tabla 4: Resumen de criterios de búsqueda	25
Tabla 5: Información de autores y especialistas.....	29
Tabla 6: Índice de desempeño logístico 2018 países de mejor desempeño	25
Tabla 7: Desempeño logístico en Latinoamérica y el Caribe por países	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Alianza del Pacífico índice de desempeño logístico	26
Figura 2: Alianza del Pacífico LPI 2018 desempeño por pilar.	26

Resumen

El problema de la investigación fue describir los factores que dificultan la logística internacional en la agencia de carga All services solution S.A.C. El objetivo de la investigación fue identificar los factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.- 2020. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cualitativo y de diseño fenomenológico orientado a la experiencia de los especialistas para describir, investigar y entender sus conocimientos, se entrevistó a los participantes mediante una guía de entrevista semiestructurada, los entrevistados fueron los encargados de área de la empresa en estudio. Los resultados mostraron que tres factores dificultan la logística internacional desde la perspectiva de la agencia de carga. Como conclusión se determinó que el factor de mayor importancia fue la infraestructura, seguido por la Aduana y finalmente la competencias y calidad de servicios logísticos. Se recomienda realizar estudios similares a la presente investigación, pero que involucren un buen número de operadores logísticos a nivel nacional, importadores, especialistas del sector y entidades como Mincetur, MTC, Sunat, entre otros, que están estrechamente relacionados con el desarrollo logístico del país.

Palabras clave: logística internacional, infraestructura, aduana, competencia y calidad de servicios logísticos

Abstract

The problem of the investigation was to describe the factors that hinder the international logistics in the agency of load All services solution S.A.C. The objective of the investigation was to identify the factors that make international logistics difficult, case All Services Solution S.A.C. - 2020. The type of research was applied, of qualitative approach and phenomenological design oriented to the experience of the specialists to describe, investigate and understand their knowledge, the participants were interviewed through a semi-structured interview guide, the interviewees were the area managers of the company under study. The results showed that three factors hinder international logistics from the cargo agency's perspective. As a conclusion it was determined that the most important factor was the infrastructure, followed by Customs and finally the competence and quality of logistics services. It is recommended that studies similar to this research be carried out, but that they involve a good number of national logistics operators, importers, sector specialists and entities such as Mincetur, MTC, Sunat, among others, which are closely related to the country's logistics development.

Keywords: International logistics, Infrastructure, Customs, Competition and Quality of logistics services

I. INTRODUCCIÓN

El Banco mundial es la organización encargada de analizar y medir el desempeño de toda la carrera logística de una nación, donde la evaluación consta de 6 indicadores, como punto de partida tenemos la infraestructura, según aporte de Reyes (2017) este primer aspecto es la columna que soporta las demás actividades para que la logística de mercancías de un país a otro siga su curso, asimismo como segundo aspecto a medir es Aduanas, que va relacionado con la legislación que tiene cada país donde su objetivo es facilitar el comercio exterior y la reducción de obstáculos arancelarios, en este segundo punto se encuentra la Organización Mundial de Aduanas (OMA) donde tiene como misión que las administraciones aduaneras apunte hacia la eficiencia de sus procedimientos.

Como tercer indicador se encuentra los envíos internacionales que va relacionado con la facilidad que cuenta el operador para las coordinaciones de embarques con tarifas competitivas, como cuarto punto a medir son las competencias de servicios, este indicador permite que los procedimientos en la logística se modernice, contar con mayores opciones de tarifas competitivas en el mercado y la existencia de una gran demanda por los servicios logísticos, genera un público más exigente, donde los operadores logísticos se ven motivados por llegar cubrir esos niveles de requerimientos, como quinto punto se considera los recursos humanos, va relacionado con tener profesionales, socios estratégicos calificados para el puesto, ya que este indicador repercute en la eficiencia de cada operación, por último y no menos importante el indicador de seguimiento y rastreo hace referencia el tiempo estimado y real que toma en llegar al destinatario, estos índices de medida cuenta con una calificación de 1 a 5 donde el puntaje más alto representa el buen desempeño que tiene un país.

Según Arvis et al. del Banco Mundial (BM, 2018) Alemania fue el país con la puntuación más alta siendo su promedio de 4.20/5, respectivamente se encuentra Suecia 4.05/5 y Bélgica 4.04/5. Por otro lado, los países con menor puntuación fueron Angola 2.05/5, Níger 2.07/5 y Afganistán 1.95/5, asimismo es importante destacar que los países que se ubican dentro de los primeros con índice de mejor desempeño, son economías de alto ingreso, caso contrario las que obtuvieron menor puntuación son economías de bajo ingreso.

A nivel Latinoamérica su desempeño en el 2018 resultó menor a los años anteriores llegando a tener un promedio de 2.66/5 de todos los países que conforman y la caída de su puntaje se ve reflejado por aspectos de infraestructura, Aduanas, competencia de servicios, recursos humanos y estas ineficiencias repercuten en incremento de tiempo y costos para quien las asume, dentro del ranking el país con mejor puntuación se encuentra Chile ocupando el puesto 34 respectivamente se ubica Panamá en el puesto 38, asimismo Perú retrocedió 14 puestos a comparación del año 2016 que se encontraba en el puesto 69, al respecto Pintado (2019) menciona que este atraso siempre se ve reflejado por la mala infraestructura, costos logísticos elevados, estas cifras resultan desalentadoras, por ejemplo el índice de desempeño es de 2.89/5.

La realidad problemática del trabajo de investigación concierne en describir los factores que dificultan la logística internacional, por la agencia de carga All services solution S.A.C. teniendo en cuenta que la logística es una actividad fundamental de soporte para el traslado de mercancías entre países, de un punto de origen que puede ser desde el puerto, almacén, punto convenido, el punto de partida dependerá del incoterm pactado entre vendedor y comprador, hasta un punto de destino, de todas las modalidades de transporte, resalta más las operaciones por vía marítima por el alto volumen y distintas mercancías que permite transportar, fletes competitivos, menor riesgo.

Sin embargo todas estas actividades dentro de la cadena está sujeta a la participación de muchos actores, por ejemplo en un marítimo se encuentra la línea naviera, agentes consolidadores en origen, agente portuario, agente en destino, almacenes y entre otros, toda esta operación para las empresas importadoras es demasiado engorroso y difícil de acceso a contar con sus servicios de manera personalizada o directa, por ello se encuentra las agencias de cargas, que vendría ser un nexo de conexión del importador con todos los sujetos que intervienen en la cadena, las agencias de carga son quienes gestionan, administran y supervisan toda la operación y hacen posible que las importaciones se muestre menos compleja para el importador. Sin embargo, cada operación está sujeta a un riesgo y nuevos retos asumir, porque el comercio es fluctuante, en otros términos se podría decir que no es lo mismo importar en

temporadas de alta o baja demanda o tiempos de cuarentena, pero el impacto puede resultar menor o mayor y esto dependerá de muchos factores y de cuán preparado se encuentre la agencia de carga considerando todos los riesgos que puede pasar en las operaciones de importaciones, porque toda mal acción u operación se verá afectada en costos y tiempo para quien la asuma (Lopez et al., 2018).

Pintado (2019) menciona que la importación aborda todo el proceso de traslado de la mercancía de un punto de origen a punto de destino, para desarrollar esta operación es importante la intervención de los operadores logísticos quienes tienen el compromiso de facilitar y agilizar las coordinaciones para el transporte de mercancías de un país a otro garantizando la llegada de la carga bajo las siguientes modalidades marítima, aérea y terrestre, también se debe considerar los procedimientos aduaneros y logísticos como la declaración, asignación del canal de control, descarga, ingreso almacén, entre otras operaciones.

Es fundamental contar con una buena gestión para evitar contratiempos y sobrecostos. "Cargo agencies within the foreign trade logistics chain are an important player in the process of international physical distribution; this type of organizations must solve problems for both users and carriers[...]" La gestión logística internacional tiene un protagonista, destacado por su rol importante dentro de la distribución física internacional de las mercancías, ellas son denominadas agencias de carga internacional son capaces de manejar y coordinar todo el proceso logísticos además que siempre brindan soluciones a los problemas respondiendo al cliente y a los operadores del comercio exterior (López et al., 2018, p.142). Las agencias de carga dentro de la cadena logística de comercio exterior cumplen un rol importante en el proceso de distribución física internacional; Este tipo de organizaciones deben resolver problemas tanto para usuarios como para operadores [...].

En el Perú según reporte de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2018) existe 1151 agencias de carga con código de jurisdicción marítima del callao 118, donde 811 se encuentran

habilitadas, 26 canceladas, 272 suspendidas y 42 anuladas, dentro de las agencias habilitadas se escogió a la empresa All services solution S.A.C. con código habilitado 3282, que brinda su servicios logísticos en toda la cadena de importación desde punto de recojo (almacén del proveedor, punto convenido, puerto) hasta un punto de destino (almacén del consignee), su gran red de contactos de agentes permite tener cobertura a nivel mundial, también contar con áreas distribuidas que permita realizar el seguimiento correspondiente a las cargas, atención directa al cliente para notificar sobre el status del envío.

Sin embargo, la gestión logística en las operaciones puede verse entorpecida por varios factores que pueden ser internos o externos, como aspectos de infraestructura, ejecución de programas sofisticados que permitan mantener un orden y reducir tiempo en la operación, procesos engorrosos en los despachos, recursos humanos, entre otros. Respecto al uso de tecnología es necesario que no solo la agencia de carga aplique tecnología en sus operaciones, también es importante que los operadores intervinientes dentro de la cadena también apliquen ello en sus procedimiento, como aporte mencionó a Quesada (2020) director de la Asociación de agentes de aduana, donde en una entrevista en RPP noticias, asevera que en estos tiempos de cuarentena se da reflejar el bajo desempeño que se tiene en las operaciones logísticas, antes que sucediera la cuarentena se solicitaba a la Aduana que incentive el uso de plataformas digitales a las empresas públicas y privadas pero el día de hoy se ha convertido en una exigencia que se elimine los trámites presenciales.

Cabe resaltar que hay empresas que cuentan con plataformas digitales, además las actividades de comercio exterior cuentan con su propio portal que es la VUCE para hacer trámites de manera digital sin embargo no cubre todas las operaciones.

Asimismo, los factores que dificultan o entorpecen la cadena logística y los puntos donde se presenta mayores riesgos y demoras en la operación por la agencia de carga All services solution S.A.C., quienes administran, gestionan toda la operación frente a los riesgos y nuevos retos que puedan incurrir, como el reciente estado de emergencia que Perú está viviendo, según la Asociación

de importadores de Perú (AIP, 2020) que se adhiere en todos los extremos a lo que indica el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2020), donde indica que en esta coyuntura actual se viene exigiendo garantizar un comercio internacional equitativo y justo. Sin embargo como ya antes mencionado en párrafo anterior aún hay trámites donde la líneas navieras imponen hacerlo de manera presencial, las operaciones que aún siguen gestionando presencialmente son la emisión y recojo de los documento de transporte BL, pago para obtener el visto bueno, trámites para el gate in (devolución de contenedor), pagos por sobrestadía de contenedor, renovación para la devolución, emisión de la factura por servicios prestados por el almacén, retiro de la carga, entre otros trámites. Si bien estas operaciones se realizaban comúnmente de manera presencial en la actualidad se está viendo como un problema grande, donde se refleja retrasos en los despachos, congestión en los puertos y almacenes tendiendo a repercutir en los tiempos y sobrecostos para la importación.

Sobre la base de la realidad problemática presentada se planteó el problema general y los problemas específicos de la investigación. El problema general de la investigación fue ¿Cuáles son los factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020? Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes: ¿La infraestructura se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020?; ¿La Aduana se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020?; ¿La competencia y la calidad de los servicios logísticos se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020?

El proyecto de investigación se justificó en distintas dimensiones. En lo teórico permitió identificar cada factor que puede dificultar la logística internacional y los motivos por la cual las agencias de carga deben gestionar y administrar cada procedimiento. Respecto a la práctica se presentan las recomendaciones y medidas para hacer frente a los procedimientos engorrosos que dificultan la logística internacional en este periodo de emergencia sanitaria que atraviesa el Perú. En lo social, el aporte de la investigación permite dar

solución a la agencia de carga All services solution S.A.C. para que durante la gestión logística internacional los clientes no se vean afectados por sobrecosto y tiempo.

Asimismo, el objetivo general fue Identificar los factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.-2020 y los objetivos específicos siguientes: Identificar si la infraestructura se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.-2020; Identificar si la Aduana se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020; Identificar si la competencia y la calidad de los servicios logísticos se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se desarrolló los antecedentes, las teorías y conceptos que abarca la investigación.

Santome (2020) estudió los sobrecostos logísticos que impactan en el despacho aduanero de los vehículos nuevos importados ingresados por la aduana marítima del Callao. Uso una investigación descriptiva, explicativa y correlacional, diseño no experimental, estudio transversal, muestra conformada por 35 personas del área de importación de Toyota del Perú S.A. y el área operativa de la empresa TLI Aduanas S.A.C. Concluyó que las demoras se presentan por envío tardío de los documentos, rechazo de aduanas, demora en la respuesta de autorización del terminal portuario para retiro de carga. Asimismo, recomendó realizar capacitaciones, tener personal calificado en el área de importaciones, ejecutar el sistema justo a tiempo y desechar lo innecesario, mejorar la atención y procedimientos del terminal portuario y mejorar infraestructura en el puerto del Callao.

Ramírez (2018), analizó las características que dificultan la administración logística internacional de la empresa Cep logistics group. Empleo una investigación cualitativa, diseño interpretativo y teoría fundamentada, muestreo no probabilístico, la muestra conformada por dos expertos de corporación Cep logistics y dos especialistas del sector, el instrumento fue una guía de entrevista. Se concluyó optimizar el seguimiento manteniendo la comunicación entre operadores logísticos e intervinientes, los operadores deben tener la experiencia para evitar sobrecostos, la gestión de recursos humanos es de gran importancia. Recomendó precaver caer en demoras y más costos, tener socios confiables para disminuir los riesgos, capacitar al colaborador encargado de coordinación y operaciones, conformar una comunicación y seguimiento efectiva.

Andrade (2015) desarrolló un sistema operativo para el transporte internacional de carga que facilite las operaciones del transporte en el puerto del Callao. Utilizó un tipo de investigación descriptivo y explicativo, diseño no experimental, tuvo como muestra la administración aduanera del Callao basado en fuentes bibliográficas y datos estadísticos. El estudio concluyó que las operaciones portuarias se encuentran en constante desarrollo en tal sentido se

requiere tener una infraestructura portuaria que garantice un servicio óptimo. Asimismo, recomendó promocionar la competitividad de los servicios portuarios, fomentar la integración de los terminales portuarios e implementar una plataforma donde se pueda acceder a tarifas y servicios con valor.

En el entorno internacional, Munguía, Canales y Becerril (2018) analizaron y contrastaron las principales variables utilizadas para evaluar la competitividad logística del transporte marítimo entre los países miembros de la Alianza del Pacífico. Utilizó una muestra de los 4 países latinoamericanos pertenecientes de la AP mediante la meta de análisis de los estudios y estadística. Concluyó que las variables de mayor importancia son infraestructura, distancia, costo de transporte, interconectividad; asimismo México, Perú y Colombia son países donde se detectó mayor deficiencia en cuanto a la calidad en el servicio portuario. Recomendó que la información obtenida puede resultar importante en la generación de políticas públicas, cooperación regional o decisiones de empresas privadas en los puertos.

López, Moreno y Vidal (2018) estudiaron los agentes de carga internacional en la ciudad de Bogotá y aporte de los servicios de transporte para el comercio exterior. Utilizó un nivel de estudio descriptivo, diseño de tipo cuantitativo no experimental, muestra probabilística de aleatorio simple, 136 encuestas de agencias de carga. Se concluyó que el estudio evidenció el papel importante que desarrollan las agencias de carga considerando el abanico de servicios logísticos, costo, tiempo, calidad, confiabilidad, capacidad, seguridad, variedad, para la exportación e importación, asumiendo el papel de facilitadores en el comercio internacional, ofertando constantemente los mejores servicios en función a las mercancías por transportar. Recomendó generar alianzas con operadores logísticos de gran escala, cooperar entre los eslabones de la cadena a favor de los clientes, mejorar y proponer iniciativas para adaptarse a los cambios de los mercados internacionales.

Amaya (2018) estudió y analizó la información que permita generar una radiografía real de la generación y repartición de los diferentes costos, tiempos y trámites que se presentan en las cadenas de suministros. Utilizó un muestreo

aleatorio estratificado mediante el uso de la metodología scor y doing business con una muestra conformada de 75 cadenas de suministro abarcando la importación y exportación. Concluyó que se pudo identificar 6 factores que afectan la logística entre las cuales están, carencias de infraestructura portuaria, trámites ineficientes en las entidades gubernamentales aumentando lo que se refleja en costes elevados, poca disponibilidad de rutas y conectividad que lleguen a varios puntos, procesos innecesarios creando cuellos de botella, bajo nivel tecnológica, decadencia de infraestructura vial que generan retrasos por el difícil acceso a los terminales portuarios y congestión vehicular. Finalmente recomendó desarrollar investigaciones en el sector logístico proponiendo generar una plataforma digital para la colaboración entre los terminales portuarios y optimizar las operaciones logísticas.

Quequezana (2020) mostró en base a teoría y evidencia la importancia de un sector donde pueden existir importantes cuellos de botella: la logística. Utilizó una investigación descriptiva, realizó el estudio por medio de artículos científicos e investigaciones previas. Como resultado de la investigación se concluyó que la logística es considerada un elemento clave para promocionar el comercio internacional, depende de la eficacia de procesos, trámites, regulaciones y la calidad de la infraestructura portuaria, en el Perú se ha determinado cuellos de botella que obstaculizan el comercio exterior, también es de importancia mencionar el papel de las instituciones gubernamentales, capital humano, la seguridad caso peruano representa alto costos. Asimismo, recomendó estudiar los cuellos de botella que se presentan en la logística, analizar la conectividad del sistema portuario nacional y desarrollar un mapeo para implementar mejoras para los sectores y operadores logísticos.

Azmat (2017) examinó empíricamente el efecto de la logística en el comercio internacional. Empleo un análisis de regresión, la investigación transversal utilizó datos logísticos de 60 países desde el periodo 2007 al 2014, se usaron datos disponibles y materiales bibliográficos. El estudio concluyó que existe una correlación significativa positiva entre desempeño logístico con la importación y exportación, también se puede concluir que la calidad de logística es determinante para el comercio exterior, evidenciando la importancia de la

logística para el incremento del intercambio comercial, como también se demostró que los países en desarrollo presentan obstáculos, gestiones aduaneras burocráticas, infraestructura deficiente. Recomendó que los resultados obtenidos ayudarán a desarrollar investigaciones más específicas cuando se aplique en un determinado país.

Ünal, Kemal y Seda (2020) examinaron los efectos de la infraestructura logística sobre la variedad de exportaciones, medidos por el margen extensivo. El estudio utilizó una metodología de descomposición empleada para medir margen extensivo e intensivo, teniendo como muestra data de 174 países que realizan comercio con Turquía en el periodo 2007 al 2017. El artículo concluyó que un componente clave para promocionar, diversificar y expandir el comercio exterior es la infraestructura, presentando que los países en desarrollo enfrentan deficiencias en los procesos logísticos, influyendo negativamente en el valor de exportación e importación, contar con servicios confiables, eficientes, accesibles, permitirá tener beneficios para el crecimiento económico. Asimismo, recomendó realizar investigaciones específicas de la infraestructura empleando datos a nivel de un solo país.

Viet y Gi (2018) proporcionaron pautas para el gobierno de Vietnam con respecto a la priorización ideal de las inversiones para mejorar su sistema logístico y reducir su gasto, proporcionar información sobre el estado del sistema logístico de Vietnam en beneficio de los actores logísticos del país. Empleó el método Collaborative Planning Forecasting and Replenishment, tuvo como muestra a 25 participantes, entre gerentes, directores, con experiencia mayor a 15 años en logística. El estudio concluyó que los costos logísticos son el factor principal para mejorar la logística del país, seguido por servicios logísticos donde se encuentran limitaciones, posteriormente la infraestructura y conectividad logística siendo los mencionados componentes más importantes para una mejora en el sistema logístico del país. Para finalizar recomendaron realizar estudios con poblaciones más grandes y diversas ya que el sistema logístico se compone por muchos operadores que intervienen en sistema logístico.

Phuong, Grant y Menachof (2020) estudiaron la calidad del servicio logístico desde la perspectiva de los clientes y proveedores de servicios logísticos en el puerto de Hai Phong y determinaron si el mejoramiento de los servicios afecta particularmente a las operaciones portuarias. El artículo empleó una investigación exploratoria con enfoque cualitativo, se emplearon entrevistas semiestructuradas, teniendo como muestra 14 empresas desde transportistas, clientes, proveedores de servicios logísticos y operadores portuarios. El estudio concluyó con 14 variables de calidad de servicio entre las más importantes el tiempo de entrega y la condición del envío, también en el estudio los encuestados indicaron problemas en infraestructura vial, procedimientos en aduanas. Al finalizar recomendaron realizar estudios relacionados con la competitividad de los profesionales en la gestión logística y cómo desarrollar programas de capacitación logística para mejorar los niveles de calidad de servicio.

Rehman et al. (2019) analizaron la correlación entre las operaciones logísticas y los indicadores sociales, ambientales y económicos a nivel macro de estados miembros de la Asociación del Asia Meridional para la Cooperación Regional. Utilizó una investigación de método generalizado de momentos de correlación, con datos descargados del Banco Mundial periodo 2001 al 2016. Esta investigación concluyó que una infraestructura deficiente genera altos niveles de contaminación. La calidad de los servicios logísticos, infraestructura, transporte son indicadores para impulsar el crecimiento económico de los países. Asimismo, recomendaron que las futuras investigación se realicen de manera más específica para que se pueda encontrar datos más específicos.

Piscoya (2017) estudió la relación que existe entre la gestión logística y la importación de partes de impresoras de las empresas en Lima. La investigación tuvo fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, análisis descriptivo, y un diseño no experimental, con un nivel correlacional, la muestra del estudio estuvo conformada de 84 empresas dedicadas a la importación de piezas de impresoras. Se concluyó que existe una relación entre las variables en estudio, por lo que realizar una correcta gestión logística internacional impactará directamente de forma positiva en las operaciones de importación en las empresas dedicadas al rubro. Finalmente recomendó que las empresas

contraten personal altamente capacitados en el área de importaciones, tener un control del abastecimiento y emplear el sistema ABC.

Torre (2017) estudió la relación que existe entre los operadores logísticos y costos logísticos para las importaciones marítimas del Callao. Con un enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental, se tuvo como muestra a setenta y cinco empresas dedicadas a la importación. El estudio realizado tuvo como resultado que los operadores logísticos son un medio rentable y seguro para las importaciones, pues otorgan un buen servicio además que tienen el conocimiento de los procesos aduaneros brindando un soporte completo a las empresas dedicadas a la importación. Asimismo, el investigador recomendó para realizar una importación se tendrá que tener un panorama claro de los costos, trámites, procedimientos, obligaciones, que se tienen que asumir por ello es importante contratar servicios logísticos de operadores con gran experiencia.

Inca (2018) estudió la influencia del proceso logístico en la importación de mercancías en la empresa Rush Transport del Perú SAC. El estudio se desarrolló con un tipo de investigación aplicada, con un nivel explicativo causal, su muestra estuvo conformada por 63 trabajadores de la empresa en estudio. La investigación concluyó, se demostró que el proceso logístico influye en las importaciones de mercancías positivamente, entonces se pudo afirmar la importancia de contar con servicios logísticos especializados. Asimismo, recomendó que la empresa en estudio realice un análisis e implemente estrategias para evitar contratiempos en la entrega de mercancías.

Las teorías que van a sustentar la investigación son las siguientes, logística internacional, de acuerdo con Arvis et al. (2018) estudio del Banco Mundial, mediante el reporte *Connecting to compete*, a través de una encuesta realizada a 155 países, donde el objetivo es identificar retos y oportunidades en el desempeño logístico internacional midiendo 6 indicadores.

Primer indicador, mide la eficacia en los despachos por los organismos que controla el comercio exterior, como la Aduana, segundo indicador,

relacionado a la calidad en cuestión de infraestructura, como carreteras, puertos, sistema de tecnología, etc., tercer indicador, seguimiento y rastreo de envíos, desde un concepto de puntualidad de tiempo en recojo, embarque y entrega, cuarto indicador, se encuentra los envíos internacionales, que va relacionado con la facilidad que cuenta el operador para las coordinaciones de embarques con tarifas competitivas, quinto indicador competencias de servicios, permite que los procedimientos logísticos se modernice, tarifas competitivas y operadores logísticos dispuestos a cubrir esos requerimientos de la demanda, sexto indicador, se considera los recursos humanos, va relacionado con tener profesionales, socios estratégicos calificados para el puesto, ya que este indicador repercute en la eficiencia de cada operación.

Asimismo, Martin (2015, p.149) asegura que los procedimientos logísticos debe contar con una coordinación para una mejor eficiencia en toda la operación, por ello no debe presentarse como una función apartada, debe de establecerse como un procedimiento de generación de valor hacia el cliente, cuyo autor espera que el servicio o producto que ofrece no sean genérico sino todo lo contrario que cuente con un valor adicional que distinga de otros, siguiendo la teoría la logística cuenta con 2 ejes centrales donde mediante ello se crea la ventaja competitiva, como primer eje se encuentra la generación de valor a través de un servicio personalizado, capacidad de respuesta y fiabilidad, como segundo eje se tiene la ventaja en costes a través de la optimización de los recursos en los procedimientos.

Tabla 1

Logística Internacional

Autor	Logística internacional
Carreño (2017)	Logística internacional definida como el conjunto de acciones necesarias para el flujo de mercancías desarrolladas desde el local del proveedor hasta los almacenes del importador ubicados en diferentes regiones, representa una mayor complejidad en su administración, la operación inicia con el acuerdo de voluntades expresadas en un contrato compraventa internacional, comprende desarrollar trámites aduaneros y poseer conocimiento que conlleva su operación.
Tüzün y Coskuntun cel (2015)	La logística internacional abarca tres componentes directamente relacionados servicios logísticos, sistema de información y recurso de infraestructura. Permitiendo que los servicios logísticos hacen posible la circulación física de mercancías, por medio de medios de transporte, almacenes y el diseño de procesos en la distribución.
Zamora (2018)	La logística internacional consiste en una red internacional y operaciones logísticas que abarca rutas para el transporte, terminales portuarios, centros logísticos, almacenes, aduanas, acceso a diferentes medios de transporte, facilidades de acceso, seguimiento, rastreo, transmisión de la información en tiempo real, recursos humanos.
Montanez, et al. (2015)	La logística se define como un set de acciones, procesos para garantizar la entrega de mercancías al cliente, comprende asegurar el proceso de transporte de mercancías desde un punto de producción hasta el consumidor final, esto implica procesos como; planificación de volumen, planificación de flujos de carga, consolidación y desconsolidación, almacén, medio de transporte multimodal, inspección y aduanas, inventarios, etc.

Castellanos (2015) La logística internacional principalmente es la administración de flujos de mercancías es importante considerar los recursos humanos, bienes necesarios como almacenes, sistemas de información, servicios logísticos, en síntesis, la logística gestiona el abastecimiento y distribución de flujos físicos, con el propósito de que se encuentre en el lugar adecuado, momento oportuno y precio que el consumidor esté dispuesto a pagar por él, la logística internacional abarca gestiones como manipulaciones en los terminales portuarios, terrestres y aéreos, trámites aduaneros de exportación e importación, documentaciones como certificados, almacenes, medios de transporte, agentes encargados de la coordinación

Nota. En la tabla presentada se muestra las teorías de la logística internacional, cuya información fue tomada de base de datos confiables.

A continuación, se presenta teorías relacionadas a la administración:

Según Taylor (1915, como se citó en Hernández, 2011) menciona que la administración se orienta en la gestión del personal y trabajo, indicó que el movimiento y el manejo de tiempo hace posible incrementar la eficacia de los procesos en la empresa, identificó cuatro puntos importantes, (a) planeación, (b) Preparación, (c) control, (d) Ejecución.

En el mismo sentido Fayol (1919, como se citó en Hernández, 2011) enfatiza en las funciones de la empresa para alcanzar la eficiencia de sus procesos, menciona que toda empresa debe tener funciones esenciales las cuales menciona, (a)técnica, (b)comercial, (c) financiera, (d) seguridad, (e) contable, (f) administrativa.

Dentro del marco conceptual, se desarrollan las definiciones de palabras claves de las categorías.

Concepto 1. Infraestructura portuaria, conceptualizada como un grupo de construcciones y obras realizadas en un espacio muy accesible para los medios de transporte sea marítimo, aéreo, terrestre espacio conocido como terminal portuario, esta infraestructura está compuesta por instalaciones automatizadas, eléctricas y mecánicas, que hacen posible brindar servicios para el buen desempeño económico del país, por la facilidad que brinda a la hora de transportar mercancías de un punto a otro (Castell et al, 2017, p. 90).

Concepto 2. Aduanas (SUNAT), tiene como propósito la administración, inspección, implementación, control y la recaudación fiscal, también de aplicar la ley aduanera, recolectar los tributos y derechos arancelarios con los recargos que se graban según sea el caso de la importación definitiva de mercancías, ejerciendo la potestad aduanera en todo momento, también se encarga de supervisar y aplicar sanciones a los operadores de comercio exterior, como también de controlar el ingreso y salida de bienes y servicios con la correcta aplicación de los regímenes aduaneros, desde el enfoque de la facilitación en los procesos aduaneros y la aplicación de convenios y tratados de libre comercio vigentes (SUNAT, 2014).

Concepto 3. Costos logísticos son aquellas tarifas que se deben asumir, en el caso del transporte marítimo se encuentran compuestos por los agentes navieros, depósitos temporales, depósitos aduaneros, agencias de carga, agencia de aduana, empresas de seguro y los puertos. Los exportadores e importadores son aquellos quienes demandan de los servicios (MINCETUR, 2015).

Concepto 4. Competencia de servicios, denominado como actividades intangibles desarrolladas entre cliente y vendedor como también por la prestación de instalaciones a fin de satisfacer la necesidad del cliente. La competencia de los servicios se encuentra directamente asociada con la calidad y rapidez que se ofrece para garantizar tener usuarios satisfechos, la optimización en la mejora continua en los procesos y la diferenciación de la competencia influyen en el desarrollo de la empresa (Sandoval et al., 2017).

Concepto 5. Recursos humanos, dentro de una organización es indispensable contar con capital humano, con experiencias, actitudes, aptitudes y conocimientos que hacen posible generar una ventaja competitiva marcando la diferencia dentro de la organización, debemos tener presente que incorporar un desarrollo tecnológico a la organización no es sinónimo de brindar un servicio de calidad pues no hay forma que un sistema reemplace las habilidades y destrezas del talento humano, también mencionar la importancia del recurso humano para generar valor, ampliar las capacidades, mejorar la productividad, alcanzando objetivos y metas con una buena gestión, combinado con el uso de tecnologías y capital humano (Montoya et al., 2016).

Concepto 6. Seguimiento y rastreo, dentro de la logística internacional nos referimos a la información actual de los envíos internacionales durante el recorrido del paquete o carga, proporcionando los acontecimientos que pudieran existir, tales como retrasos, o inconvenientes inesperados hasta la entrega del envío. También se puede denominarse como trazabilidad que nos permite obtener data detallada y a la mano obtener este beneficio mejora la comunicación entre proveedor y comprador permitiendo que los clientes se mantengan confiados y satisfacción del servicio, además que la trazabilidad puede garantizar algunos beneficios como optimizar recursos, controlar la cadena logística, tener información en tiempo real, permitiendo diferenciarnos de la competencia (Grupo Valora, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, según Lozada (2014) indica que se busca generar conocimiento aplicándolo directamente en la problemática del estudio, en síntesis, la investigación aplicada busca resolver problemas en un objeto social.

La investigación presenta un enfoque cualitativo, se desarrolló mediante la información de registros descriptivos escritas y pensadas por el investigador, teniendo como técnica la observación pues se busca registrar la realidad a profundidad. En tal sentido la utilización de los datos recolectados es para dar una afinación a las preguntas o generar algunas nuevas, es importante desarrollar entrevistas no estructuradas en la investigación cualitativa (Hernández et al., 2014).

Se aplicó un diseño fenomenológico, orientado a la experiencia de los sujetos en estudio para describir, investigar y entender sus conocimientos de cada persona a fin de conocer una data en común entre los participantes (Hernández et al., 2014).

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

De acuerdo con las bases teóricas se identificó las siguientes categorías: Categoría 1. Logística internacional, Subcategorías: Infraestructura, Aduanas y Competencia y calidad de los servicios logísticos. Las categorías y subcategorías redactadas se encuentran en la matriz apriorística (ver anexo 1).

Tabla 2*Matriz de categorización apriorística*

N°	Categoría	Subcategoría	Criterios
1	Logística internacional (Arvis et al. 2018)	Infraestructura (Tüzün y Coskuntuncel, 2015)	Zona primaria (Montanez, et al., 2015) Facilitación de comercio exterior (Montanez, et al., 2015)
		Aduanas (SUNAT, 2014)	Control aduanero (Carreño, 2017)
		Competencia y calidad de servicio logísticos. (Sandoval et al., 2017)	Costos logísticos (Mincetur, 2015) Certificaciones (Castellanos, 2015)

Nota. Esta tabla muestra la categoría, subcategoría y criterios de la investigación.

3.3 Escenario de estudio

La investigación se desarrolló dentro de las instalaciones de la empresa All Services Solution S.A.C. Agencia de carga, ubicada en calle los helenios 3844, las palmeras, Los Olivos, Lima, Perú.

La empresa presentada brindó información para el desarrollo de la presente investigación, cada aportación ayudará a tener un conocimiento más amplio y profundo del fenómeno en estudio. Por tal motivo es importante dar a conocer el escenario estudio con las descripciones al detalle.

3.4 Participantes

La selección de los entrevistados fue mediante el muestreo por conveniencia, técnica que se empleó por tener facilidad de acceso a la muestra y la disponibilidad de los participantes que pertenecen a la población de interés, además de ser rápida y sencilla (Hernández et al., 2014).

Tabla 3

Selección de muestra

Criterios
5 años mínimo de experiencia en el sector logística
Personal que labora dentro de la empresa
Ocupen cargos importantes
Que cuenten con especialización en el tema
Tenga la capacidad de responder las preguntas
<u>Personal con buen desempeño en su cargo</u>

Nota: La tabla muestra los requisitos para la elección de la muestra.

La muestra estuvo conformada por tres expertos: por el gerente general, Jefe de operaciones y Jefe comercial.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se usaron las siguientes técnicas:

La técnica fue la entrevista, mediante la cual se obtuvo información de los participantes, esta técnica hace referencia a la comunicación e interacción del entrevistador y el entrevistado, donde se recoge información se analiza y posteriormente se interpreta (Tomás et al., p.288).

La técnica de observación, permite recolectar información de un objeto en investigación. La finalidad de la observación es describir y explorar, entender procesos, reconocer o identificar problemas. Ello implica involucrarse a fondo poniendo atención en los detalles, conductas, que incurren en el objeto de estudio, un observador debe saber escuchar y usar todos sus sentidos (Hernández et al., 2014).

Los instrumentos utilizados fueron:

El instrumento aplicado fue la guía de entrevista semiestructurada (ver anexo 3). consiste en un guion abierto que permite obtener información más precisa y una aproximación integral al fenómeno en estudio. El instrumento se aplicó de manera abierta, flexible y particular (Tomás et al., p.289).

También se tuvo como instrumento la guía de observación participante (ver anexo 4), consiste en registrar descriptivamente lo que observa para posteriormente interpretar, el instrumento mencionado es usada para producir datos consistentes donde se observa, el hacer, hábitos, prácticas, del sujeto en análisis en las situaciones más naturales y ordinarias en que suceden las cosas, teniendo un participante que infiere en diferentes grados (Jociles, 2018).

3.6 Procedimientos

Para poder desarrollar los resultados de la investigación se realizó un proceso, se detalla líneas abajo.

Primero: Se identificó el tema de investigación, se preparó herramientas para la obtención de información. Se comenzó con la introducción, el marco teórico, la metodología con ello se inició la elaboración de la matriz apriorística cuya información se obtuvo de fuentes confiables como investigaciones, artículos, manuales, estudios, con el fin de encontrar una información clara y precisa. De esta forma se pudo especificar las categorías, subcategorías y micro categorías, la situación problemática, el problema general y específicos.

Segundo: Se identificó el área de investigación para ejecutar las entrevistas, para ello se elaboraron preguntas de acuerdo a las categorías y subcategorías planteadas en nuestro estudio.

Tercero: Se elaboró una lista de los especialistas en el sector, se notificó por medio del correo y telefónicamente agendando la reunión, de esta forma obtener información compartida y precisa.

Cuarto: Se ejecutó las entrevistas a cada sujeto, la información brindada por los especialistas se interpretó y fue analizada para proceder resumir aspectos importantes para nuestro estudio.

Posteriormente con la data ya recolectada se procedió a realizar la triangulación de los aportes de cada personaje entrevistado, analizando cada respuesta cuidadosamente, estas sirvieron para la elaboración de los resultados en nuestra investigación.

Tabla 4

Resumen de criterios de búsqueda

Tipo de documento	Documentos referidos a	Cantidad	Palabras clave de búsqueda	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Artículo científico	Logística internacional	18	Infraestructura Aduana	< 6 años	> 6 años
Libro	Teorías de Logística	4	Comercio internacional	< 6 años	> 6 años
Informe técnico	Costos logísticos	5	Procedimientos de importación y exportación.	< 6 años	> 6 años
Tesis	Logística internacional	6	Gestión logística	< 6 años	> 6 años
Guías	Comercio internacional	5	Desempeño logístico	< 6 años	> 6 años
Otros documentos	Logística	3	Logística	< 6 años	> 6 años

Nota. En la presente tabla se presenta todos los tipos de documentos que han sido utilizados para la investigación.

3.7 Rigor científico

Dependencia, se establece como el nivel en que diversos investigadores que recogen información similar dentro del campo y que realicen los mismos estudios generen resultados idénticos, también se puede decir que implica que la información debe ser verificada por diversos investigadores a la vez que ellos deben tener una interpretación coherente, simplificando, así como la consistencia en los resultados de la investigación, permitiendo que se comprenda su efectividad (Hernández et al., 2014).

Credibilidad, definido como la coherencia o relación de los descubrimientos con la realidad, también se refiere si el averiguador ha comprendido el significado de manera profunda y completa sobre la experiencia del participante, especialmente de los especialistas o personas asociadas al problema en investigación, pues la credibilidad es la capacidad que se tiene para informar la perspectiva o posición de los participantes (Varela y Vives, 2016).

Transferencia, en la investigación cualitativa se sabe que los resultados de un estudio propio no pueden ser transferido a otro diferente, pero se debe tener en consideración ya que puede ser un modelo que posibilita aplicar soluciones en un contexto diferente, en ese sentido la transferencia la realiza el lector mas no el investigador pues éste sólo podrá mostrar su posición respecto como o donde se puede insertar los resultados del problema investigado, en síntesis la transferencia tiene que ver con la responsabilidad de proveer información sobre el contexto de la investigación para posibilitar la transferencia de los resultados en otro contexto (Hernández et al., 2014).

Confirmabilidad (confirmación), es asegurar que los descubrimientos encontrados son el resultado de las experiencias y los conocimientos de los participantes, dejando a un lado los intereses, preferencias y pensamientos del investigador (Varela y Vives, 2016).

3.8 Método de análisis de información

La recolección de información se realizó mediante la entrevista, por medio de un análisis se interpreta los resultados de la triangulación, en el estudio cualitativo el análisis y la recolección de data se da en forma paralela para obtener las respuestas y llegar a las conclusiones (Hernández et al., 2014).

3.9 Aspectos éticos

Se presenta la información tal como se recolecta, se interpreta sin tergiversar, ni manipular o modificar la información de los especialistas. Asimismo, la protección de la información de los autores es importante por ello las citas expuestas se encuentran con sus respectivas referencias, el uso de citas y referencias de acuerdo a las normas APA séptima edición, también se aplicó el Turnitin para medir la similitud y uso adecuado de información de las fuentes bibliográficas, con el respeto y cumplimiento de los principios éticos y el permiso de las organizaciones privadas para el desarrollo de la investigación, además se tuvo el consentimiento por parte de la empresa (ver anexo 2).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrollaron los resultados del estudio, mediante la aplicación de la triangulación técnica que permitió utilizar fuentes de información para disminuir sesgos y alcanzar la confiabilidad del estudio.

Tabla 5

Información de autores y especialistas

Título	Factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. – 2020
Autores	Aldava Palomino Jenifer Lucerito Lazaro Moreno Jerson Jhonatan
Especialistas	Entrevistado 1: Gerente general. Entrevistado 2: Jefe de operaciones Entrevistado 3: Jefe comercial
Finalidad	Conocer la importancia de los 3 factores que dificultan la logística internacional.
Objetivo General	Identificar los factores que dificultan la logística internacional
Contenido	Se detalla la relevancia que tiene la infraestructura, Aduana, competencia y la calidad de los servicios logísticos dentro de la logística internacional.
Relevancia	La importancia del análisis realizado está en el papel fundamental que tienen los factores dentro de la logística internacional.

Nota. La tabla presenta información referente a los autores, entrevistados, subcategorías y el objeto de estudio.

El objetivo general fue Identificar los factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.- 2020, a continuación se presenta las principales factores identificados: (a) la infraestructura en el puerto del Callao presenta deficiencias para gestionar actividades de carga, descarga, desplazamiento y desaduanaje de mercancía; (b) la Aduana tiene deficiencias para gestionar el despacho aduanero, en función a simplicidad, rapidez y previsibilidad en trámites; y (c) la competencia y calidad de servicios logísticos, el importador y/o exportador busca que el agente de carga tenga la capacidad para ofrecer un buen servicio logístico integral y tarifas competitivas, al margen de las certificaciones.

Mediante la observación se tuvieron los siguientes resultados: con respecto al factor infraestructura se presentó problemas de en la zona portuaria y depósitos temporales, colapsados por la demanda de ingreso de mercancías; el factor Aduana los cambios de la LGA mediante decreto supremo N 367-2019-EF presentaron demoras en la nacionalización de mercancías, la falta de digitalización y el uso de una sola plataforma común de comercio exterior para todos los operadores, dificulta realizar el despacho de una carga; factor competencia y calidad de servicios logísticos el mercado demanda que las agencias vendan SLI (servicio logístico integral), que tenga la capacidad de ver toda la cadena hasta el local del cliente, además los clientes más que las certificaciones (ISO 9001.2015, OEA, BASC, etc.) buscan trabajar con personal capacitado que tenga respuestas a sus consultas y tarifas competitivas.

En relación al objetivo específico 1 Identificar si la infraestructura se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020, se consideró 5 interrogantes donde el entrevistado 1 enunció, si bien es cierto que en los puertos se ha reflejado una mejora en cuestión de equipamiento e infraestructura, se considera que aún falta alcanzar su nivel óptimo, en función a las operaciones que demanda el comercio exterior, por ejemplo se presenta espacios colapsados para las actividades de almacenamiento, movilización y procesamiento en el terminal marítimo del Callao, además de contar con procesos engorrosos para la gestión documentaria.

El entrevistado 2 enunció, a consecuencia del problema de infraestructura en el puerto del Callao se perciben sobrecostos para el consignatario o consignante, por ejemplo, no contar con una zona de estacionamiento para el tipo de vehículo de carga genera congestión para las operaciones de ingreso o retiro al terminal, antes un transporte de carga para dicha operación demoraba aproximadamente 1 hora, mientras que en la actualidad pueden tardar alrededor 8 horas para desplazar el contenedor.

El entrevistado 3 enunció, en el puerto del Callao se cuenta con dos operadores tanto DPWorld especializado en carga contenerizada, para las operaciones de ingreso y retiro cuenta con un sistema de cita, que se tramita por la página web y en caso de no haber slots disponibles se hace una solicitud por correo, sin embargo esta modalidad, para un importador o exportador que moviliza gran cantidad de contenedores, no resulta de gran ventaja, porque la citas las tiene en distintos horarios y no se ajustan a la hora planificada de carga y descarga de la mercancía, ocasionando sobrecostos para quien la asume, además considerar que en el puerto en el caso de una importación y ser SADA descarga directa, después del término de la descarga tienes plazo máximo de 48 hora para retirar el contenedor y en el caso del muelle de APM Terminals para carga contenerizada y suelta carece de una adecuada infraestructura de ingreso y una zona de espera para los camiones quienes tienen que estar estacionados en la calle ocasionando congestión vehicular, una solución que se encuentra en proyecto es la creación de un antepuerto que permitirá tener manejo del orden y seguridad.

De lo expuesto se resume que, en cuestión de infraestructura en el puerto del callao se presenta una deficiencia para gestionar actividades de carga, descarga, desplazamiento y desaduanaje de mercancía, no se cuenta con un buen sistema y zona de espera de vehículos de carga para operaciones de retiro, ocasiona que los costos logísticos se incrementen y afecten al importador. De esta forma, no pueden gestionar las actividades directas al puerto y tendrán que hacer uso de un depósito temporal, lo cual el costo es el doble que una operación en Puerto.

Mediante la observación se tuvieron los siguientes resultados: constantemente se está presentando este tipo de casos en la empresa donde el contenedor tiene problemas para ingresar a nuestro almacén donde realizamos el direccionamiento, por la fuerte congestión que está presentando para los accesos al puerto que dificulta la operatividad y genera los retrasos. El área de operaciones que se encarga de gestionar en poder cumplir con los traslados en el menor tiempo y evitar el cobro por uso de área operativa, que es un cobro que realiza puerto y se refactura al cliente final, como terminal extraportuarios se tiene 48 horas máximo para el retiro de los contenedores del puerto, desde que cuenta con fecha de término de descarga, sin embargo, en varias ocasiones no se logra cumplir el plazo, debido a la fuerte congestión que últimamente se está presentando para los accesos al puerto y al antepuerto, un factor ajeno a la responsabilidad de la agencia. Por ejemplo, cuando pasó ese caso particular con un cliente nuestro, DPW priorizo despachar contenedores de naves recientes y los contenedores de las naves antiguas las estaba dejando como la Lloyd Don Pascuale, pese que se estuvo haciendo seguimiento y presionando a puerto, notificando los contenedores que se tenían pendientes por despachar, el contenedor se quedó 5 días en puerto haciendo un cobro de \$70.00 por día llegando un total de \$350.00, lo cual el cliente tuvo que asumir.

De acuerdo al objetivo 2 identificar si la Aduana se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020. Para el presente objetivo se consideró tres interrogantes para los entrevistados. Entrevistado 1 menciona lo siguiente, para la gestión del mandato electrónico que rige de forma obligatoria a inicios del 2020 resulta ser una herramienta que agiliza los despachos, porque el importador y/o exportador, ingresa desde el portal Sunat y otorga la representación a su agente de aduana hasta por un año, sin embargo, no todas las operaciones en línea con la Sunat resulta ser eficiente, por ejemplo para casos como canales naranja, donde presente procedimiento de valoración aduanera, donde antes uno sacaba cita para sustentar contra el vista y presentar toda la documentación, esta se ve limitada en correos porque solo se adjunta lo que solicita y la capacidad de respuesta es muy lenta, se ha tenido

casos que pueden tomar alrededor de 2 semanas para llegar a una conclusión de ajuste o sustentar el valor.

El entrevistado 2 enunció que, anteriormente un mandato electrónico implicaba trasladarse a las oficinas de la Sunat y hacer largas cola junto con el endoso del Bill of lading, lo cual generaba demoras y gastos operativos, en estos tiempos de pandemia, donde la Sunat sus operaciones son por sistema presenta sus ventajas y desventajas, porque hay fechas donde el sistema colapsa, las notificaciones son muy lentas, para temas de aforo en caso de canal rojo, encontrar cita con el vista se ha convertido en un reto. Ahora con el nuevo procedimiento del despacho anticipado, donde se tiene canal de control antes de pagar los impuestos, resulta ser de gran ventaja porque puedes ir gestionando con anticipación la Aduana de acuerdo al canal seleccionado. Asimismo, es importante que la Aduana con el nuevo cambio en la LGA, tenga identificado al operador de comercio exterior, operador interviniente y tercer para tener un mejor control aduanero antes, durante y después del despacho.

Entrevistado 3 expresó que, los agentes de aduana que son parte de la cadena logística, para lograr estos trámites aduaneros, hay trámites que se siguen haciendo de forma presencial, si bien es cierto que hay operadores que cuentan con plataformas digitales, pero todavía quedan algunos por solucionar, anteriormente se había solicitado que tengan plataformas virtuales, pero hoy se están exigiendo. Ahora, con la reducción de personal gestionar un despacho puede demorar entre 8 a 10 días, tomando como ejemplo casos de importación, de acuerdo a la LGA la modalidad SADA descarga directa sin traslado a un depósito temporal, no todos los importadores se ven beneficiados, solo sería para las cargas con canal verde.

De lo expuesto se resume que, en cuestión de Aduana, se cuenta con una deficiencia para gestionar el despacho aduanero, en función a simplicidad, rapidez y previsibilidad en trámites. Si bien es cierto que la Sunat, está promoviendo para que todas las operaciones se realicen en línea, la capacidad de respuesta es más lenta a comparación cuando era presencial. Asimismo, que, con el nuevo cambio de la LGA, donde la Aduana tenga identificado a todos los

sujetos que intervienen en la operación es importante porque de ese modo tendrá un mejor control aduanero.

Mediante la observación se tuvieron los siguientes resultados: respecto a los procesos de Aduana, en varias ocasiones la agencia se ha presentado en casos de canales naranja, que puede tomar un tiempo de 7 a 15 día hábiles para tener levante autorizado (depende el tipo de observación), por ejemplo para casos de ajuste de valor, la Aduana, está realizando que todos los importadores se autoliquidan o garanticen el ajuste, para que posterior al levante se siga con el caso, lo cual muchos importadores ya no lo realizan, porque es un proceso que puede tomar meses y también contratar los servicios de un abogado con especialidad en comercio exterior, lo ideal sería que si la documentación la tienes en orden, ese asunto se resuelva sin autoliquidarte o garantizar, pero pasa que la Aduana, por cada notificación se toma entre 48 a 72 horas en notificar por cada correo y no a la primera te otorga levante, a menos que tengas un allegado dentro de la Aduana, y el importador tiene los días contados por los días libres del contenedor, almacén y plazo para regularizar la DAM en el caso de ser anticipado.

De acuerdo al objetivo 3 identificar si la competencia y la calidad de los servicios logísticos se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020. Para el presente objetivo se consideró cuatro interrogantes para los entrevistados. Entrevistado 1 aseveró lo siguiente, realizar comercio exterior en el Perú resulta costoso, muchas veces los gastos logísticos representa mayor que el valor del producto importado, todo depende del producto, país de origen, buena negociación y el volumen que manejes, pero en el Perú para importar hay mucha intermediación de por medio, están líneas navieras, agentes de origen, consolidadores y agentes de carga este último participante es el nexo de comunicación del importador con los demás operadores de comercio exterior.

Entrevistado 2 expresó que, el mayor costo se presenta en el depósito temporal tanto para carga contenerizada o consolidada, pero este costo se puede evitar, solo para carga en contenedor, cargando o descargando directo a

Puerto, pero sería previa evaluación de cada caso. Asimismo, con el nuevo cambio de la LGA, donde la Aduana nos consigna categoría A, B y C, de acuerdo al nivel de cumplimiento, permite tener mayores beneficios tributarios y aduaneros con la Sunat, de esa forma los operadores se tienen que alinear a la norma aduanera y evitar cometer o acumular alguna sanción. Respecto a la certificación OEA (operador económico autorizado), que acredita a la empresa en cuestión de medidas de seguridad y ejercer buenas prácticas dentro de la cadena logística, no es una variable que todos los importadores o exportadores busquen, muchas veces seleccionan el agente de carga que cuente con tarifas competitivas y no buscan si tiene certificación o hasta trabajan con agentes que no cuentan con código de agente de carga.

Entrevistado 3 manifestó que, las intermediaciones hacen que los costos logísticos se vean incrementados, los agentes de carga están sujetos a los consolidadores para el caso de carga LCL y en el caso de carga FCL, si es posible trabajar con el agente en origen que te brinda tarifas e itinerarios de las navieras, donde adicional a ellos tienes que considera su comisión. Ahora, los gastos en destino, también depende mucho de la línea con quien se trabaja, muchas veces consigues un buen flete, pero los gastos en destino (visto bueno + gate in) propiamente de la naviera son más elevados como también los trámites de liberación donde alguna son más rápidas y otras más complejas. Por otro lado, respecto a las certificaciones depende al tipo de cliente al que te dirijas es de vital importancia, lo que le interesa al importador y/o exportador es que el agente le brinde un servicio logístico integral independientemente si el servicio es tercerizado.

De lo expuesto se resume que, en cuestión de competencia y calidad de los servicios logísticos, el importador y/o exportador busca que el agente de carga muy al margen de las certificaciones, tenga la capacidad para ofrecer un buen servicio logístico integral y tarifas competitivas.

Mediante la observación se tuvieron los siguientes resultados: en referencia a la competencia y calidad de servicios logísticos se pudo observar dentro de la empresa, que para llegar a empresas grandes como su operador

logístico está pendiente la obtención de las certificaciones, aunque eso no ha sido un obstáculo para llegar a las negociaciones recientes que se está teniendo con la empresa Honda Perú S.A.C., y Victoria's Secret, que son compañías que mueven regularmente las importaciones en el mercado y han llegado a la agencia por recomendación de otros clientes.

En la presente investigación los resultados se han obtenido a través de medios como entrevistas, observación participante, visitas a las instalaciones de la empresa.

De acuerdo con las herramientas utilizadas para la extracción de información, primeramente, esta fue sometido a una evaluación minuciosa por tres expertos quienes examinaron y recomendaron algunas mejoras con el fin de obtener mejores resultados, también la técnica usada nos permitió llevar a cabo un análisis de confiabilidad, comprobando la autenticidad de los resultados que se obtuvieron.

Entre las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del estudio las cuales deben ser consideradas, tenemos principalmente dos puntos importantes: la accesibilidad a la empresa y los horarios para la entrevista con los especialistas, asimismo hubiese sido pertinente realizar entrevistas a especialistas del sector fuera de la empresa lo cual la coyuntura actual fue limitación, se debe mencionar que dichas limitaciones no han tenido incidencia en la calidad de los resultados.

En lo que corresponde accesibilidad por la situación actual de pandemia han restringido las visitas a la empresa pues necesariamente han exigido realizarse las pruebas covid para agendar una reunión de entrevista con los expertos, pues esta situación ha provocado que para poder ingresar a la empresa se envié una solicitud dirigido a gerencia solicitando la autorización para el ingreso y desarrollo de las entrevistas, asimismo uno de los integrantes de la investigación tuvo que conversar con la gerente general a fin que sea aprobada dicha solicitud.

Con respecto a los horarios y visitas realizadas a la empresa, se tuvo que agendar reuniones en días diferentes debido a que los expertos tenían poca disponibilidad de tiempo, pues en todas las visitas hechas se tuvo que esperar un buen tiempo para la ejecución de entrevistas debido a que los especialistas se encontraban ocupados realizando sus labores. Asimismo, fue necesario contestar algunas preguntas sobre la investigación en desarrollo, también la procedencia del estudio y la finalidad de la investigación.

Por otro lado, los resultados que se lograron conseguir pertenecen al área en específico de la empresa All services solution S.A.C., pero esta se puede generalizar para las empresas pertenecientes al sector logístico principalmente aquellas empresas denominadas agencias de carga, debido a la semejanza de características tanto en las funciones, servicios y gestiones.

Por otra parte, no se puede asegurar que los resultados obtenidos en nuestro estudio pueden ser aplicados a todas las empresas del sector logístico, debido a que muchas empresas manejan ciertos procedimientos y cuentan con una capacidad distinta.

En lo que se podría generalizar es en la parte metodológica desarrollada en el presente estudio, ya que se emplearon instrumentos y herramientas que tuvieron como oficio una investigación detallada, permitió obtener información sobre la logística internacional, permitió identificar los factores que la dificultan, se recopiló las experiencias de los entrevistados, características de la empresa y se identificaron deficiencias.

De acuerdo con los resultados alcanzados, primeramente, se debe resaltar que gran parte de los resultados son similares a las investigaciones previas, ya que concuerda con los principales factores que dificultan la logística internacional, la importancia de contar con la infraestructura que soporte la actividad comercial internacional.

A partir de los resultados de la investigación, se logró llegar al objetivo 1 pues se identificó que la infraestructura es considerada un factor que dificulta la logística internacional. Dichos resultados tienen una relación con lo que sostienen Munguía, Canales y Becerril (2018) quienes señalaron que una de las variables de mayor importancia fue la infraestructura en los países de la Alianza

del Pacífico, además mencionaron otros factores limitantes como la distancia, costo de transporte e interconectividad. En la misma línea, Amaya (2018) identificó carencias de infraestructura portuaria en los puertos de Colombia, además remarcó los trámites ineficientes en las entidades gubernamentales, costes elevados, cuellos de botella y un bajo nivel tecnológico. Asimismo, Ünal, Kemal y Seda (2020) determinó que el componente clave para promocionar, diversificar y expandir el comercio exterior es la infraestructura, presentando que los países en desarrollo enfrentan deficiencias.

Por parte del objetivo 2 se pudo identificar que la Aduana es considerada un factor que dificulta la logística internacional, el resultado alcanzado tiene una relación con el estudio realizado por Quequezana (2020) menciona que la logística es considerada un elemento clave para promocionar el comercio internacional, depende de la eficiencia de los procesos aduaneros, trámites y regulaciones, además recalcó la importancia de tener una infraestructura portuaria de calidad. En ese mismo sentido Santome (2020) señaló que las demoras en Aduana se presentan comúnmente por el envío tardío de documentos, rechazo de aduanas, demora en respuesta por parte de la autoridad Aduanera. Asimismo, Azmat (2017) señaló que la calidad de logística es determinante para el comercio exterior, demostró que los países en desarrollo presentan obstáculos principalmente en gestiones aduaneras burocráticas además de una infraestructura deficiente. Dichos antecedentes tienen una relación con los resultados obtenidos.

En el objetivo 3 se identificó que la competencia y la calidad de los servicios logísticos puede considerarse un factor que dificulta la logística internacional, dichos resultados tienen una relación con que menciona Phuong, Grant y Menachof (2020) quienes identificaron 14 variables sobre la calidad del servicio logístico, resaltando entre las más importantes el tiempo de entrega, costo y condición del envío. Asimismo, Viet y Gi (2018) señalaron que los costos logísticos es el principal factor para mejorar la logística de un país, además mencionó que en los servicios logísticos se encuentran limitaciones por la carencia de infraestructura y conectividad, siendo los mencionados componentes importantes para una mejora en el sistema logístico de un país.

V. CONCLUSIONES

En la presente investigación se realizó el estudio sobre los factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020, se pudo identificar 3 factores que dificultan la logística internacional desde la perspectiva de la empresa. El factor de mayor importancia fue la infraestructura, seguido por la Aduana y finalmente la competencia y calidad de servicios logísticos.

En relación si la infraestructura se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.-2020, nuestro país ha tenido avances significativos pero aún se presentan grandes retos, la falta de calidad en infraestructura muestra al Perú como un país atrasado frente a países vecinos, el estudio del Banco Mundial sobre el desempeño logístico muestra cifras desalentadoras alcanzando un puntaje de 2.89 / 5, este atraso impone costos logísticos elevados, deficiencia para gestionar actividades de carga, descarga, desplazamiento y desaduanaje de mercancía, ocasionando pérdidas económicas para los exportadores e importadores.

Por otro lado, la Aduana se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020, se pudo determinar deficiencias para gestionar despachos en función a simplicidad, rapidez y previsibilidad en trámites, las operaciones en línea carecen de poca capacidad de respuesta. Si bien es cierto la Aduana está implementando herramientas y procesos con la finalidad de facilitar los trámites aduaneros, aún falta llegar al punto óptimo donde los trámites no sean vistos como dificultades por el operador interviniente y los operadores de comercio exterior.

Finalmente, la competencia y la calidad de los servicios logísticos se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C. - 2020, el operador interviniente demanda agentes con capacidad para ofrecer un servicio logístico integral con tarifas competitivas, también se evidenció que la empresa aún carece de certificaciones, pero estas no se han mostrado como un obstáculo para llegar a las negociaciones con grandes empresas importadoras.

VI. RECOMENDACIONES

Es necesario que el gobierno ejecute los proyectos pendientes como la ampliación de DPW el terminal de contenedores y APM terminal multipropósito, también impulsar la inversión de infraestructura en otros puertos nacionales que permitan tener mayor capacidad de carga. Asimismo, dar inicio al proyecto aprobado por el D.S. 011 - 2020 - MTC sobre la creación del antepuerto que permitirá el descongestionamiento de transporte en el puerto del Callao ya que es uno de los principales problemas que generan costos elevados en la logística.

Apuntar en mejorar el desempeño logístico sumando proyectos que aumenten la capacidad de los terminales portuarios, las medidas que se tomen deben tener en consideración los factores de infraestructura, Aduanas, Asimismo se recomienda hacer una reingeniería en los procesos por parte de las entidades de control y la digitalización de la totalidad de los procesos para la exportación e importación.

La empresa debe desarrollar un plan de trabajo, que mejore la coordinación de los procedimientos para el retiro de carga o ingreso de carga a zona primaria, mejorar la eficiencia a nivel de tiempo a fin de evitar costos logísticos no deseados para el importador o exportador, implementar certificaciones como BASC y ISO 9001 ya que permitirá aumentar la cartera de clientes, alcanzar una ventaja competitiva frente a competidores, tener mayor reconocimiento en el mercado, debido que será reconocido como un operador logístico que brinda seguridad y calidad.

Desarrollar estudios similares a la presente investigación, pero con la unidad de análisis de mayor alcance que involucren a un buen número de operadores logísticos a nivel nacional, también considerar especialistas del sector y entidades privadas y públicas como Mincetur, MTC, Sunat, entre otros que están estrechamente relacionados con el desarrollo logístico del país.

REFERENCIAS

- Amaya, R. (2018). Intervención sobre prácticas integrativas en el clúster de logística del Atlántico: cadenas logísticas de comercio exterior. Universidad del Norte.
- Andrade, M. C. (2015). *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del callao* [tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4488>
- Asociación de Importadores del Perú. (2020, 24 de abril). Sobrecostos logísticos (sobrestadía y almacenaje) en estado de emergencia II. Facebook. https://www.facebook.com/AsociaciondelImportadoresdelPeru/posts/2675150772767014?_tn_ =K-R
- Azmat Gani. (2017). The Logistics Performance Effect in International Trade. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 33(4), 279-288. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2017.12.012>
- Banco mundial. (2018). Departamentos de comercio y de transporte: Connecting to Compete. <https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.OVRL.XQ>
- Carreño Solís, A. J. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Pontificia Universidad Católica del Perú. www.fondoeditorial.pucp.edu.pe
- Castell Castro, O., Soler Niño, E., Umaña Castellanos, R., y Yepes Lugo, C. (2017). Infraestructura portuaria en Colombia: asimetrías entre el puerto de Buenaventura y el puerto de Cartagena para el año 2015. *Universidad & Empresa*, 19(32),87-106. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187247578005>
- Castellanos Ramírez, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Universidad del Norte. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Logistica-Comercial-Internacional-1ra-Edici%C3%B3n.pdf>

Equipo Valora. (2018, 11 de julio). Importancia de la trazabilidad de los envíos. Grupo Valora. <https://www.grupovalora.es/blog/importancia-trazabilidad-envios/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: (6a. ed.). México D.F. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández Palma, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. Revista Escenarios, 9(1), 38-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>

Inca Perez, E. V. (2018). *El proceso logístico en la importación en la agencia de carga Rush Transport del Perú S.A.C. – San Isidro, 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31156>

Jean-François Arvis, Lauri Ojala, Christina Wiederer, Ben Shepherd, Anasuya Raj, Karlygash Dairabayev, Tuomas Kiiski. (2018). Connecting to Compete 2018 Trade Logistics in the Global Economy: The Logistics Performance Index and Its Indicators. The World Bank. https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29971/LPI_2018.pdf

Jociles Rubio, M. I. (2018). La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales. Revista Colombiana De Antropología, 54(1), 121-150. <https://doi.org/10.22380/2539472X.386>

López Rodríguez, C. E., Moreno Martin, D. V., y Vidal Cañas, J. X., (2018). Las agencias de transporte internacional de carga y los servicios en el comercio de Bogotá. Ensayos de Economía, 28(53), 141

164. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2619-65732018000200141&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Lozada J. (2014). Investigación Aplicada Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Martin, C. (2017, 3 de octubre). La logística como ventaja competitiva. Transgesa. <https://www.transgesa.com/blog/la-logistica-ventaja-competitiva/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2020). Disponen la publicación del proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1492, Decreto Legislativo que aprueba disposiciones para la reactivación, continuidad y eficiencia de las operaciones vinculadas a la cadena logística de comercio exterior. Resolución ministerial N° 102-2020-MINCETUR. <http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/gaceta/admin/elperuano/2062020/20-06-2020.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2015). Análisis de los Costos Marítimos y Portuarios. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Costos_Portuarios_Maritimos_Peru.pdf

Montoya Agudelo, C. y Boyero Saavedra, M. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2),1-20.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357947335001>

Montanez, L., Granada, I. Rodriguez, R. & Veverka, J. (2015). *Guía logística, aspectos conceptuales y prácticos de la logística de cargas*. Inter-American Development Bank IDB.

<https://publications.iadb.org/es/publicacion/15539/guia-logistica-aspectos-conceptuales-y-practicos-de-la-logistica-de-cargas-2015>

Munguía Vázquez, G., Canales García, R. A., y Becerril Torres, O. U., (2018). La competitividad logística del transporte marítimo en la Alianza del Pacífico: 1990-2015. *México y la cuenca del pacífico*, 7(20), 65-88. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-53082018000200065&lng=es&nrm=iso

Pintado, M. (2019). Tips para una logística de importación exitosa. *Revista Digital de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos*, Número 3 | 2019-2. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-3/tips-para-una-logistica-de-importacion-exitosa/>

Piscoya Perez, G. A. (2018). *Gestión Logística y La Importación de piezas y partes de impresoras de las empresas en Lima Metropolitana – Periodo 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36337>

Quequezana Barrientos P. D. (2020). *Motores recientes y cuellos de botella del crecimiento económico en el Perú*. [tesis de pregrado, Universidad del Pacifico]. <http://hdl.handle.net/11354/2647>

Ramirez, B. L. (2018). *Características que dificultan la administración logística internacional de la empresa CEP Logistics Group, 2018* [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32798>

Reyes, M. (2017, 20 de noviembre). Competitividad Logística: Los 6 puntos para que un país sea logísticamente competitivo. Meetlogistics. <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/competitividad-logistica/>

- RPP Noticias. (2020, 21 de abril). Preocupación de agentes de aduana por falta de sistema virtual [video]. You Tube. <https://www.youtube.com/watch?v=AfSIklobYZQ>
- Sandoval Chávez, R., Hinojosa Escajeda, J. y Sandoval Chávez, M. (2017). Calidad de los servicios logísticos. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6 (11). [file:///C:/Users/lucero/Downloads/Dialnet-CalidadDeLosServiciosLogisticos-6059252%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/lucero/Downloads/Dialnet-CalidadDeLosServiciosLogisticos-6059252%20(2).pdf)
- Santome, J. B. (2020). *Impacto de los riesgos y sobrecostos logísticos presentados en el despacho aduanero de los vehículos nuevos importados, ingresados por la aduana marítima del Callao 2013 al 2017* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11786>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2014). *Finalidad*. <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/finalidad>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). (2018). Superintendencia Nacional adjunta de Aduanas. Informe Nro 55-2018-SUNAT/340000. <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficiosAd/2018/informes/2018-INF-055-340000.pdf>
- Syed Abdul Rehman Khan, Chen Jian, Yu Zhang, Hêriş Golpîra, Anil Kumar, Arshian Sharif. (2019). Environmental, social and economic growth indicators spur logistics performance: From the perspective of South Asian Association for Regional Cooperation countries. *Journal of Cleaner Production*, 214, 1011-1023. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.12.322>
- Tomás, J. Campoy, A. y Elda G. (2009). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. <https://upla.edu.pe/wp-content/uploads/2017/12/2-UPLA-Instrumentos-cualitativos-de-datos.pdf>

- Torre Padilla, R. J. (2017). *Operadores logísticos y los costos logísticos en las importaciones marítimas el Callao* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1987>
- Tüzün, RS y Coskuntuncel, A. (2015). The International Logistics Center of Turkey: Situational Analysis of Mersin Port's Seaways Logistics. *International Journal of Management and Sustainability*, 4 (4), 89-103. <https://doi.org/10.18488/journal.11/2015.4.4/11.4.89.103>
- Thao Phuong Vu, David B. Grant, David A. Menachof. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54-64. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Ünal Töngür, Kemal Türkcan, Seda Ekmen-Özçelik. (2020). Logistics performance and export variety: Evidence from Turkey. *Central Bank Review*, 20 (3), 143-154. <https://doi.org/10.1016/j.cbrev.2020.04.002>
- Varela Ruiz, Margarita y Vives Varela, Tania. (2016). Autenticidad y calidad en la investigación educativa cualitativa: multivocalidad. *Investigación en educación médica*, 5 (19), 191-198. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.04.006>
- Viet Linh Dang, Gi Tae Yeo. (2018). Weighing the Key Factors to Improve Vietnam's Logistics System. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 34(4), 308-316. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2018.12.004>
- Zamora Torres, América Ivonne. (2018). Logística del comercio internacional de la región de la Cuenca del Pacífico a través del Análisis Envoltante de Datos Network. *Contaduría y administración*, 63(4). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1359>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de categorización apriorística

Categoría	Sub Categoría	Micro categoría	Situación problemática	Problema General	Objetivo General	Objetivos específicos	Preguntas
Logística Internacional	Infraestructura	Zona primaria	Los factores que dificultan o entorpecen la cadena logística y los puntos donde se presenta mayores riesgos y demoras en la operación por la agencia de carga All services solution S.A.C., quienes administran, gestionan toda la operación frente a los riesgos y nuevos retos que puedan incurrir, como el reciente estado de emergencia que Perú está viviendo, según la Asociación de importadores de Perú que se adhiere en todos los extremos a lo que indica el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo donde indica que en esta coyuntura actual se viene exigiendo garantizar un comercio internacional equitativo y justo. Sin embargo como ya antes mencionado en párrafo anterior aún hay trámites donde la líneas navieras imponen hacerlo de manera presencial, las operaciones que aún siguen gestionando presencialmente son la emisión y recojo de los documento de transporte BL, pago para obtener el visto bueno, trámites para el gate in (devolución de contenedor), pagos por sobrestadía de contenedor, renovación para la devolución, emisión de la factura por servicios prestados por el almacén, retiro de la carga, entre otros trámites. Si bien estas operaciones se realizaban comúnmente de manera presencial en la actualidad se está viendo como un problema grande, donde se refleja retrasos en los despachos, congestión en los puertos y almacenes tendiendo a repercutir en los tiempos y sobrecostos para la importación.	¿Cuáles son los factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.-2020?	Identificar los factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.-2020	Identificar si la infraestructura se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.-2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En qué parte del territorio aduanero (zona primaria) se presenta un déficit para realizar las operaciones de carga, descarga, desplazamiento y desaduanaje de la mercancía? 2. ¿Que ocasiona la falta de estacionamiento para vehículos pesados en el Puerto de Callao? 3. ¿Actualmente los agentes portuarios están simplificando sus procedimientos de direccionamiento y liberación del documento de transporte? 4. ¿De qué forma el Puerto del Callao facilita para que se lleve a cabo las operaciones de carga y descarga bajo la modalidad SADA directa? 5. ¿Actualmente los depósitos temporales están simplificando su procedimiento para el trámite de ingreso o retiro de contenedor?
	Aduanas	Facilitación de comercio exterior				Identificar si la Aduana se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.-2020	<ol style="list-style-type: none"> 6. Con el nuevo cambio de la LGA ¿Qué apreciaciones tiene sobre los nuevos procedimientos aduaneros que ahora todo rige de forma electrónica? 7. ¿Qué apreciaciones tiene usted sobre el despacho anticipado que rige de forma obligatoria desde el 2020?
			Control aduanero				<ol style="list-style-type: none"> 8. Con el nuevo cambio de LGA ¿Cuál es el propósito que la Aduana quiera tener identificado los operadores de comercio exterior, operadores intervinientes y terceros?
		Competencia y la calidad de los servicios logísticos	Costos logísticos			Identificar si la competencia y la calidad de los servicios logísticos se considera un factor que dificulta la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.-2020.	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿Cómo considera usted que son los costos logísticos en el Perú? 10. ¿En qué parte de la cadena se refleja mayor costo logístico?
		Certificaciones				<ol style="list-style-type: none"> 11. Con el nuevo cambio de la LGA ¿Por qué es importante contar con la categoría A como operador de comercio exterior? 12. ¿Qué apreciación tiene usted sobre ser Operador Económico Autorizado? 	

Nota. Elaboración propia

Anexo 2: Carta de autorización para aplicación de instrumentos



CARTA DE AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima 01 de Setiembre del 2020

Señores. Universidad Cesar Vallejo S.A.C

Atencion. Área de Investigación.

Referencia: AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Estimados señores,

Yo, Gabriela Mirta Ramos Canchari Representante legal de All services solution S.A.C., con RUC 20600153651 con dirección legal Cal. los Helenios Nro. 3844 Las Palmeras Los Olivos Lima, Perú autorizo que los estudiantes Jenifer Lucerito Aldava Palomino con DNI 72956725 y Jerson Jhonatan Lazaro Moreno con DNI 70351715 apliquen su instrumento de encuesta y entrevista para su estudio de investigación formativa, con el interés de obtener su licenciatura.

Sin otro particular y agradeciendo la atención a la presente.

Atentamente

ALL SERVICES SOLUTION S.A.C.
RUC: 20600153651
.....
Gabriela Ramos Canchari
GERENTE
DNI: 46079781

Jr. Los helenios N° 3844 2do piso – Los Olivos
lima - Peru

Instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista.

Entrevista semiestructurada

Entrevistador:

- Jenifer Lucerito Aldava Palomino
- Jerson Jhonatan Lazaro Moreno

Introducción

La presente investigación concierne en describir los factores que dificultan la gestión logística internacional en las operaciones de importación marítima del callao por la agencia de carga All services solution S.A.C. Por tal motivo se entrevistarán a especialistas del sector, la información obtenida será utilizada para el desarrollo de la investigación.

Características de la entrevista

Confidencialidad, Compromiso, Honestidad. Duración aproximada 60 minutos.

Entrevistado 01:

Cargo: Gerente general

Fecha: 03-10-2020 **Hora:** 10:00 a.m

Lugar (ciudad y sitio específico): Cal. los Helenios Nro. 3844 Las Palmeras (Oficina) Los Olivos

Preguntas

- 1. ¿En qué parte del territorio aduanero (zona primaria) se presenta un déficit para realizar las operaciones de carga, descarga, desplazamiento y desaduanaje de la mercancía?**

Si bien es cierto que en los puertos se ha reflejado una mejora en cuestión de equipamiento e infraestructura, se considera que aún falta alcanzar su nivel óptimo, en función a las operaciones que demanda el comercio exterior, por ejemplo en estas temporadas altas de campañas navideñas muchas de las naves están tomando entre 2 a 3 días para que realice operaciones de carga y descarga, los contenedor se quedan en zona operativa de puerto porque los almacenes no cuentan con suficiente

espacio y unidad para retirar los contenedores porque tampoco encuentran citas y se arma congestión para los retiros.

2. ¿Que ocasiona la falta de estacionamiento para vehículos pesados en el Puerto de Callao?

Ocasiona largas horas de esperas de las unidades para ingresar y retirar las cargas, multas por no estar en zona de estacionamiento y eso es un cobro que la agencia de carga muchas veces asume porque los clientes no entienden las congestiones de los almeces y puerto.

3. ¿Actualmente los agentes portuarios están simplificando sus procedimientos de direccionamiento y liberación del documento de transporte?

Eso va depender del documento de transporte (Bill of lading y Air waybill) que se esté manejando, si se trabaja con Telex Release (liberación en destino) el procedimiento es modalidad virtual (plataforma o correo) pero hay agentes que aún siguen haciendo virtual y presencial, en caso de ser original, si es obligatorio el trámite presencial en las oficinas del agente portuario.

4. ¿De qué forma el Puerto del Callao facilita para que se lleve a cabo las operaciones de carga y descarga bajo la modalidad SADA directa?

El puerto de DPW ha creado su sistema de citas por la web con atención las 24 horas al día, pero muchas veces no encuentras slots disponibles y tienes que enviar tu correo para que te brinden la cita que requieres, siempre que estas al tope de tu día libre te brindan las facilidades, pero también algo que los puertos están exigiendo es que las citas se realicen con 48 horas de anticipación lo cual es imposible porque primero hay una serie de procedimientos que realizar antes de la cita y como primero es que el contenedor tenga pesos (en el caso de importación) lo cual eso es cuando la descarga de la nave haya culminado y considera que posterior a la descarga tú tienes 48 horas como plazo para retirar ese contenedor,

entonces como realizas esa cita con esa hora de anticipación que solicita el puerto, definitivamente es imposible por más organizado que sea tu agente de carga y aduanas.

5. ¿Actualmente los depósitos temporales están simplificando su procedimiento para el trámite de ingreso o retiro de contenedor?

Muchos almacenes están haciendo prueba remota para sacar los permisos para retiro e ingreso de las cargas por la web, pero muchas veces el sistema se cuelga y se demoran en emitir los permisos, mandar un despachador que realice el trámite presencial toma menos tiempo que tramitarlo por la web, peor ahora que estamos en campañas altas y todos ingresan a querer tramitar el permiso, aunque también hay almacenes que aún se encuentran en la época de la carreta porque quieren que el despachador registre ingreso y salida de la unidad, eso en estos tiempos no se tiene dar porque el personal se queda en largas horas de espera.

6. Con el nuevo cambio de la LGA ¿Qué apreciaciones tiene sobre los nuevos procedimientos aduaneros que ahora todo rige de forma electrónica?

Genial por el mandato electrónico porque tenemos clientes que son muy frecuentes que pueden realizar 15 importaciones al mes y tenía que endosar el documento (BL) para su trámite ante Aduana, ahora los importadores o exportadores pueden designar su agente de aduana por todo un año.

7. ¿Qué apreciaciones tiene usted sobre el despacho anticipado que rige de forma obligatoria desde el 2020?

Lo que se quiere con el despacho anticipado es que todo el trámite este culminado antes de la llegada de la nave y solo se tramite su retiro, pero pasa que ahora se tiene canal de control antes de pagar los impuestos y el importador ahora demora con el pago, antes el importador corría por pagar sus impuestos para contar con canal de control, tenemos una idea equivocada del despacho anticipada.

8. Con el nuevo cambio de LGA ¿Cuál es el propósito que la Aduana quiera tener identificado los operadores de comercio exterior, operadores intervinientes y terceros?

Lo hace con el fin de tener un mayor control de todos los operadores que intervienen en una operación de comercio exterior y los separa en esos 3 grupos por el nivel de participación, también con el propósito de agilizar los procedimientos, hacer seguimiento de forma segura la logística.

9. ¿Cómo considera usted que son los costos logísticos en el Perú?

Los costos logísticos se incrementan porque hay demasiado intermediarios en la cadena para el importador y también porque los almacenes están amarrados a los consolidadores grandes, pese a ello es rentable importar en Perú, por eso hay mayores importaciones que exportaciones, solo que no hay buena negociación con los agentes, por eso la Sunat estaba determinando que los almacenes no realicen cobros que no estén justificados en su operación para evitar el tema de los comisionistas.

10. ¿En qué parte de la cadena se refleja mayor costo logístico?

En el almacén y puerto una operación por una carga pequeña LCL de un 1cbm o 1TN puede llegar a tener un costo de \$280 aprox y para un contenedor de 20 o 40 llega a los \$500 o \$700, además en el transporte interno también se está presentando recargos por las largas horas que toma ingresar o retirar las cargas.

11. Con el nuevo cambio de la LGA ¿Por qué es importante contar con la categoría A como operador de comercio exterior?

Es importante contar con la categoría A (nivel de cumplimiento 90%) porque como agente de carga, permite la renovación de la autorización como operador de comercio exterior, además que determina el monto de la garantía anual que va de los \$50,000 hasta los \$100,000.

12. ¿Qué apreciación tiene usted sobre ser Operador Económico Autorizado?

Ser operador económico autorizado presenta sus beneficios para la agencia en cuestión de control y simplicidad de trámites aduaneros, como, por ejemplo, presentar ante Aduana una declaración con la mínima información para que otorgue el levante y posterior a ello adjuntar la información complementaria, definitivamente te ahorra tiempo. Sin embargo, desde el punto de ventas para llegar a más clientes no suma, lo que te hace llegar al cliente es contar con tarifas competitivas, sobre todo en temporadas altas, porque hay compañías grandes que están trabajando con la agencia por contar con tarifas más bajas que la agencia con quienes frecuenta trabajar sus despachos.

Entrevistado 02:

Cargo: jefe de operaciones

Fecha: 03-10-2020 **Hora:** 12:00 p.m

Lugar (ciudad y sitio específico): Cal. los Helenios Nro. 3844 Las Palmeras (Oficina) Los Olivos

Preguntas

1. ¿En qué parte del territorio aduanero (zona primaria) se presenta un déficit para realizar las operaciones de carga, descarga, desplazamiento y desaduanaje de la mercancía?

La mayor congestión se presenta en los puertos, si bien es cierto que se ha invertido en equipamiento e infraestructura, aun no alcanza cubrir la demanda del comercio exterior, contamos con terminales portuarios muy pequeños que en cualquier momento va colapsar. A consecuencia del problema de infraestructura en el puerto del Callao se perciben sobrecostos para el consignatario o consignante.

2. ¿Que ocasiona la falta de estacionamiento para vehículos pesados en el Puerto de Callao?

Por ejemplo, no contar con una zona de estacionamiento para el tipo de vehículo de carga genera congestión para las operaciones de ingreso o

retiro al terminal, antes un transporte de carga para dicha operación demoraba aproximadamente 1 hora, mientras que en la actualidad pueden tardar alrededor 8 horas para desplazar el contenedor.

3. ¿Actualmente los agentes portuarios están simplificando sus procedimientos de direccionamiento y liberación del documento de transporte?

Depende con que naviera se trabaje, porque aún hay varias que no terminan de sistematizar sus procesos, desde mi punto de vista se debería de manejar una única plataforma para todos los procedimientos relacionadas al comercio exterior.

4. ¿De qué forma el Puerto del Callao facilita para que se lleve a cabo las operaciones de carga y descarga bajo la modalidad SADA directa?

El puerto de DPW ha creado su sistema de citas por la web con atención las 24 horas al día, pero muchas veces no encuentras slots disponibles y tienes que enviar tu correo para que te brinden la cita que requieres, siempre que estas al tope de tu día libre te brindan las facilidades, pero también algo que los puertos están exigiendo es que las citas se realicen con 48 horas de anticipación lo cual es imposible porque primero hay una serie de procedimientos que realizar antes de la cita y como primero es que el contenedor tenga pesos (en el caso de importación) lo cual eso es cuando la descarga de la nave haya culminado y considera que posterior a la descarga tú tienes 48 horas como plazo para retirar ese contenedor, entonces como realizas esa cita con esa hora de anticipación que solicita el puerto, definitivamente es imposible por más organizado que sea tu agente de carga y aduanas.

5. ¿Actualmente los depósitos temporales están simplificando su procedimiento para el trámite de ingreso o retiro de contenedor?

Muchos almacenes están haciendo prueba remota para sacar los permisos para retiro e ingreso de las cargas por la web, pero muchas veces el

sistema se cuelga y se demoran en emitir los permisos, mandar un despachador que realice el trámite presencial toma menos tiempo que tramitarlo por la web, peor ahora que estamos en campañas altas y todos ingresan a querer tramitar el permiso, aunque también hay almacenes que aún se encuentran en la época de la carreta porque quieren que el despachador registre ingreso y salida de la unidad, eso en estos tiempos no se tiene dar porque el personal se queda en largas horas de espera.

6. Con el nuevo cambio de la LGA ¿Qué apreciaciones tiene sobre los nuevos procedimientos aduaneros que ahora todo rige de forma electrónica?

Genial por el mandato electrónico porque tenemos clientes que son muy frecuentes que pueden realizar 15 importaciones al mes y tenía que endosar el documento (BL) para su trámite ante Aduana, ahora los importadores o exportadores pueden designar su agente de aduana por todo un año.

7. ¿Qué apreciaciones tiene usted sobre el despacho anticipado que rige de forma obligatoria desde el 2020?

Lo que se quiere con el despacho anticipado es que todo el trámite este culminado antes de la llegada de la nave y solo se tramite su retiro, pero pasa que ahora se tiene canal de control antes de pagar los impuestos y el importador ahora demora con el pago, antes el importador corría por pagar sus impuestos para contar con canal de control, tenemos una idea equivocada del despacho anticipada.

8. Con el nuevo cambio de LGA ¿Cuál es el propósito que la Aduana quiera tener identificado los operadores de comercio exterior, operadores intervinientes y terceros?

Lo hace con el fin de tener un mayor control de todos los operadores que intervienen en una operación de comercio exterior y los separa en esos 3 grupos por el nivel de participación, también con el propósito de agilizar los procedimientos, hacer seguimiento de forma segura la logística.

9. ¿Cómo considera usted que son los costos logísticos en el Perú?

Los costos logísticos se incrementan porque hay demasiado intermediarios en la cadena para el importador y también porque los almacenes están amarrados a los consolidadores grandes, pese a ello es rentable importar en Perú, por eso hay mayores importaciones que exportaciones, solo que no hay buena negociación con los agentes, por eso la Sunat estaba determinando que los almacenes no realicen cobros que no estén justificados en su operación para evitar el tema de los comisionistas.

10. ¿En qué parte de la cadena se refleja mayor costo logístico?

En el almacén y puerto una operación por una carga pequeña LCL de un 1cbm o 1TN puede llegar a tener un costo de \$280 aprox y para un contenedor de 20 o 40 llega a los \$500 o \$700, además en el transporte interno también se está presentando recargos por las largas horas que toma ingresar o retirar las cargas.

11. Con el nuevo cambio de la LGA ¿Por qué es importante contar con la categoría A como operador de comercio exterior?

Es importante contar con la categoría A (nivel de cumplimiento 90%) porque como agente de carga, permite la renovación de la autorización como operador de comercio exterior, además que determina el monto de la garantía anual que va de los \$50,000 hasta los \$100,000.

12. ¿Qué apreciación tiene usted sobre ser Operador Económico Autorizado?

Ser operador económico autorizado presenta sus beneficios para la agencia en cuestión de control y simplicidad de trámites aduaneros, como, por ejemplo, presentar ante Aduana una declaración con la mínima información para que otorgue el levante y posterior a ello adjuntar la información complementaria, definitivamente te ahorra tiempo. Sin embargo, desde el punto de ventas para llegar a más clientes no suma, lo

que te hace llegar al cliente es contar con tarifas competitivas, sobre todo en temporadas altas, porque hay compañías grandes que están trabajando con la agencia por contar con tarifas más bajas que la agencia con quienes frecuenta trabajar sus despachos.

Entrevistado 03:

Cargo: Jefe comercial

Fecha: 03-10-2020 **Hora:** 16:00 p.m

Lugar (ciudad y sitio específico): Cal. los Helenios Nro. 3844 Las Palmeras (Oficina) Los Olivos

Preguntas

- 1. ¿En qué parte del territorio aduanero (zona primaria) se presenta un déficit para realizar las operaciones de carga, descarga, desplazamiento y desaduanaje de la mercancía?**

En el puerto del Callao se cuenta con dos operadores tanto DPWorld especializado en carga contenerizada, para las operaciones de ingreso y retiro cuenta con un sistema de cita, que se tramita por la página web y en caso de no haber slots disponibles se hace una solicitud por correo, sin embargo esta modalidad, para un importador o exportador que moviliza gran cantidad de contenedores, no resulta de gran ventaja, porque la citas las tiene en distintos horarios y no se ajustan a la hora planificada de carga y descarga de la mercancía, ocasionando sobre costos para quien la asume, además considerar que en el puerto en el caso de una importación y ser SADA descarga directa, después del término de la descarga tienes plazo máximo de 48 hora para retirar el contenedor y en el caso del muelle de APM Terminals para carga contenerizada y suelta carece de una adecuada infraestructura de ingreso y una zona de espera para los camiones quienes tienen que estar estacionados en la calle ocasionando congestión vehicular, una solución que se encuentra en proyecto es la creación de un antepuerto que permitirá tener manejo del orden y seguridad.

2. **¿Que ocasiona la falta de estacionamiento para vehículos pesados en el Puerto de Callao?**

Ocasiona largas horas de esperas de las unidades para ingresar y retirar las cargas, multas por no estar en zona de estacionamiento y eso es un cobro que la agencia de carga muchas veces asume porque los clientes no entienden las congestiones de los almeces y puerto.

3. **¿Actualmente los agentes portuarios están simplificando sus procedimientos de direccionamiento y liberación del documento de transporte?**

Eso va depender del documento de transporte (Bill of lading y Air waybill) que se esté manejando, si se trabaja con Telex Release (liberación en destino) el procedimiento es modalidad virtual (plataforma o correo) pero hay agentes que aún siguen haciendo virtual y presencial, en caso de ser original, si es obligatorio el trámite presencial en las oficinas del agente portuario.

4. **¿De qué forma el Puerto del Callao facilita para que se lleve a cabo las operaciones de carga y descarga bajo la modalidad SADA directa?**

El puerto de DPW ha creado su sistema de citas por la web con atención las 24 horas al día, pero muchas veces no encuentras slots disponibles y tienes que enviar tu correo para que te brinden la cita que requieres, siempre que estas al tope de tu día libre te brindan las facilidades, pero también algo que los puertos están exigiendo es que las citas se realicen con 48 horas de anticipación lo cual es imposible porque primero hay una serie de procedimientos que realizar antes de la cita y como primero es que el contenedor tenga pesos (en el caso de importación) lo cual eso es cuando la descarga de la nave haya culminado y considera que posterior a la descarga tú tienes 48 horas como plazo para retirar ese contenedor, entonces como realizas esa cita con esa hora de anticipación que solicita el puerto, definitivamente es imposible por más organizado que sea tu agente de carga y aduanas.

5. ¿Actualmente los depósitos temporales están simplificando su procedimiento para el trámite de ingreso o retiro de contenedor?

Muchos almacenes están haciendo prueba remota para sacar los permisos para retiro e ingreso de las cargas por la web, pero muchas veces el sistema se cuelga y se demoran en emitir los permisos, mandar un despachador que realice el trámite presencial toma menos tiempo que tramitarlo por la web, peor ahora que estamos en campañas altas y todos ingresan a querer tramitar el permiso, aunque también hay almacenes que aún se encuentran en la época de la carreta porque quieren que el despachador registre ingreso y salida de la unidad, eso en estos tiempos no se tiene dar porque el personal se queda en largas horas de espera.

6. Con el nuevo cambio de la LGA ¿Qué apreciaciones tiene sobre los nuevos procedimientos aduaneros que ahora todo rige de forma electrónica?

Genial por el mandato electrónico porque tenemos clientes que son muy frecuentes que pueden realizar 15 importaciones al mes y tenía que endosar el documento (BL) para su trámite ante Aduana, ahora los importadores o exportadores pueden designar su agente de aduana por todo un año.

7. ¿Qué apreciaciones tiene usted sobre el despacho anticipado que rige de forma obligatoria desde el 2020?

Lo que se quiere con el despacho anticipado es que todo el trámite este culminado antes de la llegada de la nave y solo se tramite su retiro, pero pasa que ahora se tiene canal de control antes de pagar los impuestos y el importador ahora demora con el pago, antes el importador corría por pagar sus impuestos para contar con canal de control, tenemos una idea equivocada del despacho anticipada.

8. Con el nuevo cambio de LGA ¿Cuál es el propósito que la Aduana quiera tener identificado los operadores de comercio exterior, operadores intervinientes y terceros?

Lo hace con el fin de tener un mayor control de todos los operadores que intervienen en una operación de comercio exterior y los separa en esos 3 grupos por el nivel de participación, también con el propósito de agilizar los procedimientos, hacer seguimiento de forma segura la logística.

9. ¿Cómo considera usted que son los costos logísticos en el Perú?

Los costos logísticos se incrementan porque hay demasiado intermediarios en la cadena para el importador y también porque los almacenes están amarrados a los consolidadores grandes, pese a ello es rentable importar en Perú, por eso hay mayores importaciones que exportaciones, solo que no hay buena negociación con los agentes, por eso la Sunat estaba determinando que los almacenes no realicen cobros que no estén justificados en su operación para evitar el tema de los comisionistas.

10. ¿En qué parte de la cadena se refleja mayor costo logístico?

En el almacén y puerto una operación por una carga pequeña LCL de un 1cbm o 1TN puede llegar a tener un costo de \$280 aprox y para un contenedor de 20 o 40 llega a los \$500 o \$700, además en el transporte interno también se está presentando recargos por las largas horas que toma ingresar o retirar las cargas.

11. Con el nuevo cambio de la LGA ¿Por qué es importante contar con la categoría A como operador de comercio exterior?

Es importante contar con la categoría A (nivel de cumplimiento 90%) porque como agente de carga, permite la renovación de la autorización como operador de comercio exterior, además que determina el monto de la garantía anual que va de los \$50,000 hasta los \$100,000.

12. ¿Qué apreciación tiene usted sobre ser Operador Económico Autorizado?

Ser operador económico autorizado presenta sus beneficios para la agencia en cuestión de control y simplicidad de trámites aduaneros, como, por ejemplo, presentar ante Aduana una declaración con la mínima información para que otorgue el levante y posterior a ello adjuntar la información complementaria, definitivamente te ahorra tiempo. Sin embargo, desde el punto de ventas para llegar a más clientes no suma, lo que te hace llegar al cliente es contar con tarifas competitivas, sobre todo en temporadas altas, porque hay compañías grandes que están trabajando con la agencia por contar con tarifas más bajas que la agencia con quienes frecuenta trabajar sus despachos.

Anexo 4: Guía de observación

Guía de observación

Fecha: 16/11/2020

Lugar:

Observador: Jenifer Aldava Palomino

Fecha y hora de inicio: 09/11/2020-9:00 a.m

Fecha y hora de terminación: 18/11/2020 - 13:00 pm

Episodio: Desde que la Nave LLOYD DON PASCUALLE llego al puerto DPWorld hasta que se retiró los contenedores del almacén Villas Oquendo.

09-11-2020 | 9:00 am: Se verifico que la nave había llegado a Puerto de Callao – DPWorld, se estimó que la nave culminada descarga el mismo día por la tarde o al día siguiente, esta carga contaba con canal verde todo conforme para su retiro para cuando la carga ingresara almacén (Villas Oquendo), en paralelo se estaba llevando a cabo la liberación del BL (Visto bueno) con Transtotal, agente portuario de Wan Hai.

10-11-2020 | 22:00 pm: La nave recién culmino descarga y el almacén tiene un plazo de 48 horas para retirar el contenedor para no caer en uso de área operativa, todavía no se culmina Vbo con Transtotal, porque la atención es lenta y el horario de 9:00 a.m – 12:00 p.m y no contábamos con Volante (documento que se emite cuando el cnt ingresa a almacén)

11-11-2020 | 17:00 pm: Notificamos a almacén para cuando estaría ingresando los contenedores del cliente, lo cual respondieron, “para informar que el contenedor aun no ingresa a nuestro almacén, estamos con demoras por la fuerte congestión que últimamente está presentando para los accesos al puerto. Nuestra área de operaciones está realizando todo lo posible para poder cumplir con los traslados en el menor tiempo, pero la congestión dificulta la operatividad y genera los retrasos. A continuación, envío las fotos de la congestión en estos momentos, la cual está llegando hasta el túnel de la av. Gambeta” Resalto que el puerto de DPW da una tolerancia de 3 horas posterior a la cita, sin embargo,

cuando el transporte estaba a punto de ingresar la cita estaba vencida y tenía que renovar.

12-11-2020 | 17:00 pm: Los contenedores aun no ingresaban, y ese día también se contaba con cita para trabajar la nave en mención, este era el último día para retirar dentro del plazo, por la liberación del BL, Transtotal recién nos respondió con las facturas para culminar VBO en sus oficinas en cuanto contábamos con el volante, resaltar que se demoraron como 4 días para enviar las facturas.

13-11-2020 | 17:00 pm: Los contenedores seguía sin ingresar a almacén y el cliente ya se empezaba a incomodar por la situación, porque los productos que estaba importando estaban sujetos a entregas con sus clientes y ya estaba fuera de plazo (productos de temporada).

16-11-2020| 6:00 am: Los contenedores ingresan almacén y se gestiona el trámite para el retiro, se solicita la pre liquidación a Villas Oquendo y nos pasa un costo de \$800.00 por uso de área operativa en Puerto por los 5 días, el cliente estaba muy incómodo por el retraso y el sobre costo generado, lo cuando abrimos un reclamo con Villas Oquendo y su respuesta fue la siguiente, “sobre el cobro por uso de área operativa, es un cobro que realiza puerto y se refactura al cliente final, como terminal extra portuarios tenemos 48 horas máximo para el retiro de los contenedores del puerto, desde que cuenta con fecha de término de descarga, sin embargo, no se pudo cumplir el plazo, debido a la fuerte congestión que últimamente se está presentando para los accesos al puerto y al antepuerto, un factor ajeno a nuestra responsabilidad. Nuestra área de operaciones realizo todo lo posible para poder cumplir con los traslados en el menor tiempo, pero la congestión que se presentó dificulto la operatividad y genero los retrasos. Adicional, DPW estaba despachando contenedores de naves recientes, y los contenedores de las naves antiguas las está dejando como la Lloyd Don Pascuale. El área de operaciones estuvo haciendo seguimiento y presionando a puerto, notificando los contenedores que aún tenemos pendientes por despachar vía email, adjunto correo. Lamentablemente el grado de congestión originado en estos días, y la lentitud en la atención de las operaciones de parte de DPW, han

originado que esta demora sobrepase los tiempos establecidos por Villas para la entrega de su contenedor, incurriendo así, el contenedor en uso de área. Detallo fotos de la congestión que se presentó para el ingreso a puerto”.

16-11-2020 | 9:00 a.m: Se terminó asumiendo el costo pese a la incomodidad del importador y la urgencia de retirar la carga, dio las indicaciones que se retirar el contenedor a primera hora, pero no era posible porque todavía no se había culminado con Transtotal, puesto que recién se contaba con el volante.

16-11-2020 | 13:00 p.m: Se culminó Vbo en Transtotal, también había largas colas pese que el trámite se empezó desde la 9:00 am.

16-11-2020 | 14:00 p.m: Se empezó con el trámite en Villas Oquendo para el permiso de retiro, el sistema del almacén estaba fallando y se tuvo que enviar un despachador para terminar de forma presencial. Asimismo, se estaba asociando el transporte a Neptunia para la devolución del contenedor, porque solo contaba con 9 días libres desde el término de la descarga y le quedaba 2 días.

16-11-2020 | 16:00 p.m: Se tuvo el permiso para retirar de Villas Oquendo y pendiente de ingreso de la unidad a Villas Oquendo.

16-11-2020 | 20:00 p.m: Unidad termino de retirar de Villas Oquendo, porque había congestión para ingresar y retirar, transporte no encontraba citas en Neptunia para la devolución del contenedor, había citas para el 19/11 pero para esa fecha ya vencía el memo, pese que se envió correo, el almacén nos dio cita para el 18/11 mismo día que vencía el memo, pero el transporte no podía quedarse con el contenedor y tuvieron que descargar ese contenedor hasta el 18/11 que se devuelve, lo cual se realizó ese cobro al importador por la descarga y almacenamiento de los contenedores.

18-11-2020 | 15:00 p.m: Se realizó la devolución del contenedor, resaltar que la unidad estuvo en fila desde las 5:00 am y tenía cita a las 13:00 p.m.

Anexo 5: Validación de instrumentos de recolección de datos

Anexo 3

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Categoría 1: Logística internacional

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Sub 1: Infraestructura								
1	Usted considera. ¿Qué hay escasez de espacios para el almacenamiento, procesamiento y movilización de la carga de importación en el terminal del Callao?	X		X		X		
2	Usted considera. ¿Qué la falta de estacionamiento para vehículos de carga como de plataformas logísticas elevan los costos de despacho y recibo de mercaderías.	X		X		X		
3	Usted considera. ¿Qué contamos con un déficit de infraestructura y equipamiento portuario en el Puerto marítimo del Callao?	X		X		X		
4	Usted considera. ¿Qué el tráfico ilícito de drogas entorpece la actividad portuaria?		X		X	X		No considero que sea relevante para la investigación
5	Usted considera. ¿Qué la inseguridad en los alrededores del terminal portuario afecta la competitividad portuaria?	X		X		X		
6	Usted considera. ¿Qué la solución es que la comunidad logística administre una plataforma tecnológica común, involucrando también a la Ventanilla Única de Comercio Exterior, un sistema integrado que permite a las partes involucradas en el comercio y transporte internacional gestionar por medios electrónicos, los trámites que se requieren.	X		X		X		
Sub 2: Aduana								
7	Usted considera. ¿Qué la implementación del nuevo formulario electrónico reduce el tiempo de las importaciones al otorgar en línea las autorizaciones respectivas	X		X		X		
8	Usted considera. ¿Qué para que la Aduana lleve a cabo un control aduanero eficiente tanto en la parte concurrente como en el posterior tenemos necesariamente que involucrar a los operadores de comercio exterior (transportistas , terminales de almacenamiento , agentes de aduana , agentes de carga internacional)?	X		X		X		
9	Usted considera. ¿Qué a través de la simplificación de formalidades y procedimientos se pueda ir reduciendo constantemente el costo de las transacciones y las complejidades para efectuar los negocios de comercio internacional? Por ejemplo, se han contemplado procesos como el Nuevo Proceso Despacho Aduanero recogido en la Nueva Ley General de Aduanas	X		X		X		
	mediante el actual se regula el despacho en 48 horas en el Punto de Llegada y sin traslado obligatorio a otros recintos.							
10	Usted considera. ¿Qué si se percibe que no existe un adecuado control y supervisión de prácticas desleales a la libre competencia asociadas al contrabando, la evasión, la elusión, la subvaloración o la sobrevaloración de mercancías entorpece el procedimiento aduanero?	X		X		X		
11	Usted considera. ¿Qué el despacho anticipado debería de ser de carácter obligatorio, tomando en cuenta que no solo son los agentes de Aduana los actores en esta parte del comercio exterior, sino también los importadores y ellos tienen sus tiempos para gestionar los pagos a sus proveedores y cuando se hacen los pagos recién tienen la documentación para hacer el despacho anticipado?	X		X		X		Revisa todos los contextos, en los cuales si es necesario el uso de los depósitos temporales.
Sub 3: Competencia y la calidad de los servicios logísticos								
12	Usted considera. ¿Qué los servicios logísticos que demanda el consumidor son cada vez más exigentes, y el operador logístico es el único capaz de alcanzar los niveles de exigencia presentes y futuros?		X		X		X	Revisa las responsabilidades de todos los actores de la cadena logística
13	Usted considera. ¿Los costos logísticos en Perú son más altos que en otros países?	X		X		X		
14	Usted que opina respecto a las líneas navieras que han impuesto trámites presenciales para gestionar la obtención del visto bueno, memorándum de devolución y pagos por servicios portuarios entre otros como condición para el retiro de las mercancías ingresadas previamente a los almacenes aduaneros.	X		X		X		

Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Doris Rosario Yaya Castañeda DNI: 42501813

Especialidad del validador: Comercio Internacional y Aduanas
Supply Chain Management

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Lima 25 de...Septiembre.....del 2020

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 3

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Categoría 1: Logística internacional

Nº	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Sub 1: Infraestructura								
1	Usted considera. ¿Qué hay escasez de espacios para el almacenamiento, procesamiento y movilización de la carga de importación en el terminal del Callao?	x		x		x		
2	Usted considera. ¿Qué la falta de estacionamiento para vehículos de carga como de plataformas logísticas elevan los costos de despacho y recibo de mercaderías.	x		x		x		
3	Usted considera. ¿Qué contamos con un déficit de infraestructura y equipamiento portuario en el Puerto marítimo del Callao?	x		x		x		
4	Usted considera. ¿Qué el tráfico ilícito de drogas entorpece la actividad portuaria?		x		x		x	Cual es el fin de esta pregunta (cambiar)
5	Usted considera. ¿Qué la inseguridad en los alrededores del terminal portuario afecta la competitividad portuaria?		x		x		x	Se que existe peligros, sin embargo, en infraestructura hay mucho elementos que se pueden pregunta
6	Usted considera. ¿Qué la solución es que la comunidad logística administre una plataforma tecnológica común, involucrando también a la Ventanilla Única de Comercio Exterior, un sistema integrado que permite a las partes involucradas en el comercio y transporte internacional gestionar por medios electrónicos, los trámites que se requieren.	x		x		x		Esta bien tu pregunta pero precisa mas puntual porque lo estas orientado a dar una respuesta obvia
Sub 2: Aduana								
7	Usted considera. ¿Qué la implementación del nuevo formulario electrónico reduce el tiempo de las importaciones al otorgar en línea las autorizaciones respectivas	x		x		x		
8	Usted considera. ¿Qué para que la Aduana lleve a cabo un control aduanero eficiente tanto en la parte concurrente como en el posterior tenemos necesariamente que involucrar a los operadores de comercio exterior (transportistas , terminales de almacenamiento , agentes de aduana , agentes de carga internacional)?	x		x		x		Precisa la pregunta no lo describa mucho
9	Usted considera. ¿Qué a través de la simplificación de formalidades y procedimientos se pueda ir reduciendo constantemente el costo de las transacciones y las complejidades para efectuar los negocios de comercio internacional? Por ejemplo, se han contemplado procesos como el Nuevo	x		x		x		Precisar la pregunta no darle ejemplo, das la sensación que esta orientado la respuesta

	Proceso Despacho Aduanero recogido en la Nueva Ley General de Aduanas mediante el actual se regula el despacho en 48 horas en el Punto de Llegada y sin traslado obligatorio a otros recintos.						
10	Usted considera. ¿Qué si se percibe que no existe un adecuado control y supervisión de prácticas desleales a la libre competencia asociadas al contrabando, la evasión, la elusión, la subvaloración o la sobrevaloración de mercancías entorpece el procedimiento aduanero?	x		x		x	Hacer preguntas para que responda no detallarlo mucho
11	Usted considera. ¿Qué el despacho anticipado debería de ser de carácter obligatorio, tomando en cuenta que no solo son los agentes de Aduana los actores en esta parte del comercio exterior, sino también los importadores y ellos tienen sus tiempos para gestionar los pagos a sus proveedores y cuando se hacen los pagos recién tienen la documentación para hacer el despacho anticipado?	x		x		x	Hacer preguntas para que responda no detallarlo mucho

Sub 3: Competencia y la calidad de los servicios logísticos		Si	No	Si	No	Si	No
12	Usted considera. ¿Qué los servicios logísticos que demanda el consumidor son cada vez más exigentes, y el operador logístico es el único capaz de alcanzar los niveles de exigencia presentes y futuros?						
13	Usted considera. ¿Los costos logísticos en Perú son más altos que en otros países?		x		x		x
14	Usted que opina respecto a las líneas navieras que han impuesto trámites presenciales para gestionar la obtención del visto bueno, memorándum de devolución y pagos por servicios portuarios entre otros como condición para el retiro de las mercancías ingresadas previamente a los almacenes aduaneros.	x			x		x

Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Espinosa Casco Roque DNI:

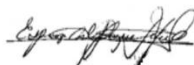
Especialidad del validador: Comercio Internacional y Aduanas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Lima 29 de septiembre del 2020

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 3

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Categoría 1: Logística internacional

N°	SUBCATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Sub 1: Infraestructura								
1	Usted considera. ¿Qué hay escasez de espacios para el almacenamiento, procesamiento y movilización de la carga de importación en el terminal del Callao?	x						En lugar de terminal, colocar nombres de acuerdo a la LGA "zona primaria" que comprende puerto y extensión del puerto"
2	Usted considera. ¿Qué la falta de estacionamiento para vehículos de carga como de plataformas logísticas elevan los costos de despacho y recibo de mercaderías.	x						Falta de infraestructura para estacionamientos de vehículos pesados
3	Usted considera. ¿Qué contamos con un déficit de infraestructura y equipamiento portuario en el Puerto marítimo del Callao?	x						
4	Usted considera. ¿Qué el tráfico ilícito de drogas entorpece la actividad portuaria?	x						
5	Usted considera. ¿Qué la inseguridad en los alrededores del terminal portuario afecta la competitividad portuaria?	x						
6	Usted considera. ¿Qué la solución es que la comunidad logística administre una plataforma tecnológica común, involucrando también a la Ventanilla Única de Comercio Exterior, un sistema integrado que permite a las partes involucradas en el comercio y transporte internacional gestionar por medios electrónicos, los trámites que se requieren.	x						
Sub 2: Aduana								
7	Usted considera. ¿Qué la implementación del nuevo formulario electrónico reduce el tiempo de las importaciones al otorgar en línea las autorizaciones respectivas	x						
8	Usted considera. ¿Qué para que la Aduana lleve a cabo un control aduanero eficiente tanto en la parte concurrente como en el posterior tenemos necesariamente que involucrar a los operadores de comercio exterior (transportistas , terminales de almacenamiento , agentes de aduana , agentes de carga internacional)?	x						
9	Usted considera. ¿Qué a través de la simplificación de formalidades y procedimientos se pueda ir reduciendo constantemente el costo de las transacciones y las complejidades para efectuar los negocios de comercio internacional? Por ejemplo, se han contemplado procesos como el Nuevo	x						

	Proceso Despacho Aduanero recogido en la Nueva Ley General de Aduanas mediante el actual se regula el despacho en 48 horas en el Punto de Llegada y sin traslado obligatorio a otros recintos.							
10	Usted considera. ¿Qué si se percibe que no existe un adecuado control y supervisión de prácticas desleales a la libre competencia asociadas al contrabando, la evasión, la elusión, la subvaloración o la sobrevaloración de mercancías entorpece el procedimiento aduanero?	x						
11	Usted considera. ¿Qué el despacho anticipado debería de ser de carácter obligatorio, tomando en cuenta que no solo son los agentes de Aduana los actores en esta parte del comercio exterior, sino también los importadores y ellos tienen sus tiempos para gestionar los pagos a sus proveedores y cuando se hacen los pagos recién tienen la documentación para hacer el despacho anticipado?	x						

Sub 3: Competencia y la calidad de los servicios logísticos		Si	No	Si	No	Si	No
12	Usted considera. ¿Qué los servicios logísticos que demanda el consumidor son cada vez más exigentes, y el operador logístico es el único capaz de alcanzar los niveles de exigencia presentes y futuros?	x					
13	Usted considera. ¿Los costos logísticos en Perú son más altos que en otros países?	x					
14	Usted que opina respecto a las líneas navieras que han impuesto trámites presenciales para gestionar la obtención del visto bueno, memorándum de devolución y pagos por servicios portuarios entre otros como condición para el retiro de las mercancías ingresadas previamente a los almacenes aduaneros.	x					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Macha Huamán Roberto DNI: 07500952

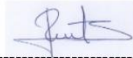
Especialidad del validador: Comercio Internacional y Aduanas.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Lima 30 de Septiembre del 2020

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Registro fotográfico.



Anexo 07: Índice de abreviaturas

AAAP: Asociación de Agentes de Aduana del Perú

AIP: Asociación de importadores del Perú

BL: Bill of Lading (conocimiento de embarque)

BM: Banco Mundial

LGA: Ley General de Aduanas

LPI: Índice de Desempeño Logístico

MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

OMA: Organización mundial de Aduanas

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

VUCE: Ventanilla Única de Comercio Exterior

DPW: DP World Callao S.R.L.

AMP: APM Terminals Callao S. A

SADA: Sistema anticipado de despacho aduanero

LCL: Less than container load

FCL: full container load

DAM: Declaración aduanera de mercancías

BASC: Business Alliance for Secure Commerce

ISO 9001: Sistema de gestión de calidad

MTC: Ministerios de Transportes y Comunicaciones

Tabla 6

Índice de desempeño logístico 2018 países de mejor desempeño.

Tabla 1. Índice de Desempeño Logístico 2018: Países de mejor Desempeño		
Rank	País	Puntuación (1-5)
1	Alemania	4.20
2	Suecia	4.05
3	Bélgica	4.04
4	Austria	4.03
5	Japón	4.03
6	Holanda	4.02
7	Singapur	4.00
8	Dinamarca	3.99
9	Reino Unido	3.99
10	Finlandia	3.97

Nota: Se muestra el ranking de los países con mejor desempeño logístico, la presente información fue tomada de la fuente del LPI 2018 Banco Mundial.

Tabla 7

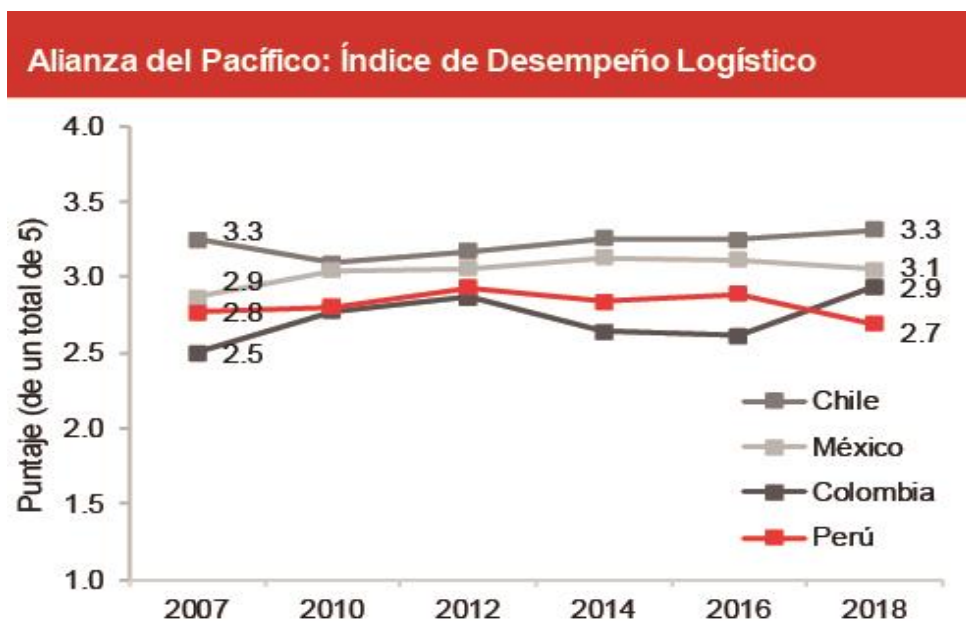
Desempeño logístico en Latinoamérica y el Caribe por países

Tabla 3. Desempeño Logístico en Latinoamérica y el Caribe, por países						
País	2016		2018		Variación	
	Ranking	Puntuación (1-5)	Ranking	Puntuación (1-5)	Rank	Puntuación (1-5)
Chile	46	3.25	34	3.32	▲ 12	▲ 2.11%
Panamá	40	3.34	38	3.28	▲ 2	▼ -1.85%
México	54	3.11	51	3.05	▲ 3	▼ -2.01%
Brasil	55	3.09	56	2.99	▼ -1	▼ -3.31%
Colombia	94	2.61	58	2.94	▲ 36	▲ 12.60%
Argentina	66	2.96	61	2.89	▲ 5	▼ -2.55%
Ecuador	74	2.78	62	2.88	▲ 12	▲ 3.69%
Costa Rica	89	2.65	73	2.79	▲ 16	▲ 5.39%
Paraguay	101	2.56	74	2.78	▲ 27	▲ 8.63%
Perú	69	2.89	83	2.69	▼ -14	▼ -6.92%
Uruguay	65	2.97	85	2.69	▼ -20	▼ -9.73%
República Dominicana	91	2.63	87	2.66	▲ 4	▲ 1.31%
Honduras	112	2.46	93	2.60	▲ 19	▲ 5.73%
El Salvador	83	2.71	101	2.58	▼ -18	▼ -4.81%
Bahamas	78	2.75	112	2.53	▼ -34	▼ -8.16%
Jamaica	119	2.40	113	2.52	▲ 6	▲ 4.93%
Trinidad y Tobago	121	2.40	124	2.42	▼ -3	▲ 0.72%
Guatemala	111	2.48	125	2.41	▼ -14	▼ -2.49%
Bolivia	138	2.25	131	2.36	▲ 7	▲ 4.75%
Guyana	85	2.67	132	2.36	▼ -47	▼ -11.57%
Venezuela	122	2.39	142	2.23	▼ -20	▼ -6.76%
Cuba	131	2.35	146	2.20	▼ -15	▼ -6.36%
Haití	159	1.72	153	2.11	▲ 6	▲ 23.09%

Nota. La tabla muestra los países el ranking obtenido, puntuación y la variación porcentual, esta información fue extraída de la fuente LPI 2018 Banco Mundial.

Figura 1

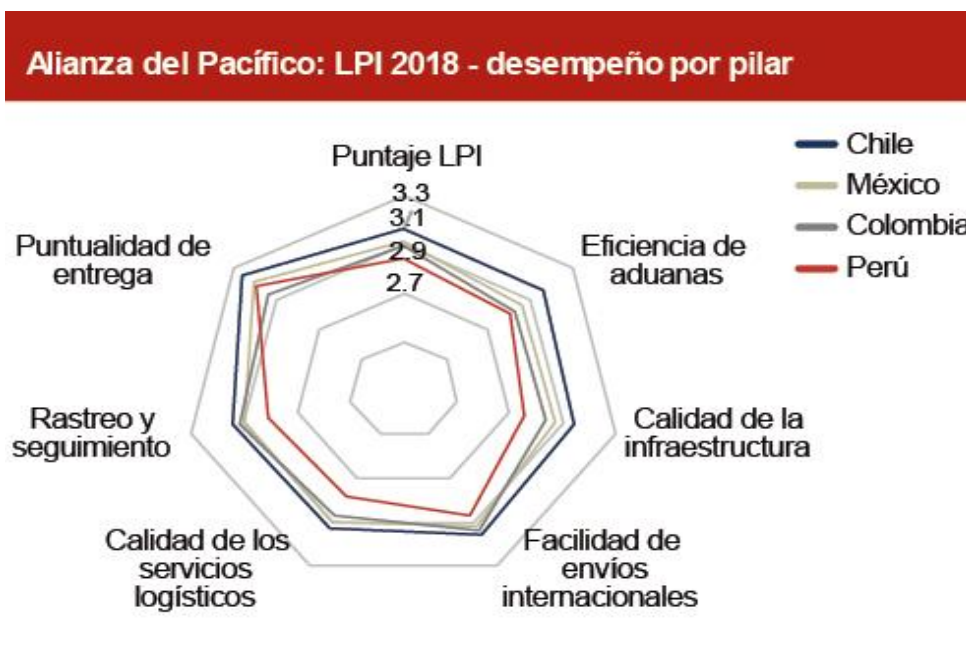
Alianza del Pacífico índice de desempeño logístico



Nota. Se detalla el desempeño logístico de la Alianza del Pacífico, fuente LPI 2018 Banco Mundial, elaborada por ComexPerú.

Figura 2

Alianza del Pacífico LPI 2018 desempeño por pilar.



Nota. La figura diferencia los indicadores de evaluación, fuente LPI 2018 Banco Mundial, elaborada por ComexPerú.



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ALDAVA PALOMINO JENIFER LUCERITO, LAZARO MORENO JERSON JHONATAN estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "FACTORES QUE DIFICULTAN LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL, CASO ALL SERVICES SOLUTION S.A.C.- 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ALDAVA PALOMINO JENIFER LUCERITO DNI: 72956725 ORCID 0000-0002-1751-0184	Firmado digitalmente por: JALDAVA el 28-12-2020 17:00:41
LAZARO MORENO JERSON JHONATAN DNI: 70351715 ORCID 0000-0002-7799-3755	Firmado digitalmente por: JLAZAROMO98 el 28-12- 2020 16:59:06

Código documento Trilce: INV - 0088798