



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**IMPACTO EX ANTE DE LA CERTIFICACIÓN COMO
OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO EN LA GESTIÓN
LOGÍSTICA DEL GRUPO PML SAC. PAITA, PARA EL 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

Albuquerque Mena, Hyrum Orlando (ORCID: 0000-0002-9317-3167)

ASESOR:

Tullume Capañay, Víctor Raúl (ORCID: 0000-0003-2846-6462)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones Internacionales

PIURA – PERÚ
2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios y a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y también a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa y que siempre me motivaron a ser mejor.

Agradecimiento

A todas las personas que me acompañaron en el transcurso de mi carrera con su apoyo, y que siempre me motivaron a alcanzar mis metas, les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes.

ÍNDICE

Carátula	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	24
2.1 Diseño de Investigación	24
2.2 Variables, Operacionalización	24
2.3 Población y Muestra.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos y validez.....	27
2.4.1 Técnicas e instrumentos.....	27
2.4.2 Validez.....	28
2.5 Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 2-2: Población y muestra.....	26
Tabla 3-3. Relación de respuestas de los encuestados.....	29
Tabla 3-4: Relación de respuestas de los encuestados.....	30
Tabla 3-5: Relación de respuestas de los encuestados.....	31
Tabla 3-6. Relación de respuestas de los encuestados.....	32
Tabla 3-7. Relación de respuestas de los encuestados.....	33
Tabla 3-8. Relación de respuestas de los encuestados.....	34
Tabla 3-9. Relación de respuestas de los encuestados.....	35
Tabla 3-10. Relación de respuestas de los encuestados.....	36
Tabla 3- 11. Relación de respuestas de los encuestados.....	37
Tabla 3-12. Relación de respuestas de los encuestados.....	38
Tabla 3-13. Relación de respuestas de los encuestados.....	39
Tabla 3-14. Relación de respuestas de los encuestados.....	40
Tabla 3-15: Matriz FODA	42
Tabla 3-16: Estrategias FODA.....	43
Tabla 3-17: Requerimiento y acciones.....	44
Tabla 3-18: Personal y funciones.....	44
Tabla 3-19: Equipos, tecnología y acondicionamiento.....	45
Tabla 3-20: Personal.....	45
Tabla 3-22: Gastos.....	47
Tabla 3-23: Utilidad.....	47
Tabla 3-24: Costo promedio ponderado.....	47
Tabla 3-26: Capital de trabajo.....	48
Tabla 3-27: Costo promedio.....	49
Tabla 3-28: Indicadores de evaluación financiera.....	49
Tabla 29. Análisis comparativo.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3-1: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	29
Figura 3-3: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	30
Figura 3-4: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	31
Figura 3-5: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	32
Figura 3-6: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	33
Figura 3-7: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	34
Figura 3-8. Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	35
Figura 3- 9: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	36
Figura 3-10: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	37
Figura 3-11: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	38
Figura 3-12: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	39
Figura 3-13: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.	40

RESUMEN

Es importante señalar que en la actualidad el comercio internacional ha evolucionado, existen organismos encargados de velar por la seguridad en el espacio marítimo, garantizando, además, la seguridad de los países de destino de las cargas, de allí la necesidad que existe para las empresas aduaneras de adecuarse a las normas, certificándose como operadores económicos autorizados para ser garantes de la seguridad y a la vez generar confianza en sus clientes. El objetivo de esta investigación está referido a analizar el impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML SAC. PAITA, para el 2019. En relación a la metodología es una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo transeccional explicativo causal, el diseño no experimental. La población y muestra está conformada por diez individuos; asimismo, los instrumentos de recolección de datos son dos, el primero de 5 preguntas dirigidas al personal administrativo y el segundo de 7 preguntas dirigidas al personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante. (Gestión logística), las alternativas de respuestas dicotómicas y en algunos casos respuestas múltiples. Los resultados indican que el impacto ex ante de la certificación será positivo y recuperable en tres años, sólo si se presenta el escenario positivamente optimista, en caso contrario el capital de inversión no será retornado en corto plazo. En función de ellos resultados se recomienda realizar una inversión patrimonial por el monto que se requiere para adecuarse a la certificación como operador económico autorizado.

Palabras claves: Impacto, operador , logística.

ABSTRACT

It is important to point out that at present international trade has evolved, there are bodies in charge of ensuring safety in maritime space, guaranteeing, in addition, the safety of the countries of destination of cargoes, hence the need that exists for companies Customs to adapt to the standards, certifying themselves as authorized economic operators to be guarantors of security and at the same time build trust in their customers. The objective of this research is to analyze the ex ante impact of certification as an authorized economic operator in the logistics management of the PML Group SAC. PAITA, for 2019. In relation to the methodology, it is a quantitative approach research, of a causal, explanatory, transectional type, the non-experimental design. The population and sample is made up of ten (10) individuals; Likewise, the data collection instruments are two, the first of 5 questions addressed to the administrative staff and the second of 7 questions addressed to the personnel of the dispatch, shipping, documentation and practitioner area. (Logistic management), the alternatives of dichotomous answers and in some cases multiple answers. The results indicate that the ex ante impact of the certification will be positive and recoverable in three years, only if the positive optimistic scenario is presented, otherwise the investment capital will not be returned in the short term. Depending on the results, it is recommended to make a capital investment for the amount that is required to adapt to the certification as an authorized economic operator.

Keywords: impact, operator , logistics.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad actual que atraviesa el país es un problema que se ve reflejado en la economía, el cual puede verse desde la óptica de la globalización, por tanto, es afectado por cambios y transformaciones globales; es evidente entonces, comprender que los países están interconectados. Además, el intercambio comercial es determinante para la evolución beneficiosa de los países. Se observa claramente, que los intercambios comerciales entre países, son la base fundamental en la nueva era, convirtiendo a las empresas de exportación e importación en grandes y atractivos negocios.

Ante esta realidad mundial, se evidencia el aumento en las exportaciones e importaciones, lo que implica también, mayor riesgo en las operaciones. El incremento de las acciones que perjudica la seguridad de los países, obliga a tomar conciencia de las acciones que deben tomarse para garantizar, no sólo el resguardo de la mercancía, sino la seguridad de los países. La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), (2019), señala en su portal web que, los sistemas macro que se relacionan con la seguridad se originan debido a los atentados acontecidos en New York – Estados Unidos, que provocaron la destrucción de las torres gemelas y, además, se relaciona con los atentados en España e Inglaterra, contexto que estableció esta necesidad de estrictos sistemas de aduanas que se acrecientan cada vez más su seguridad en las fronteras, en lucha con el terrorismo a nivel mundial.

Evidentemente, surge la necesidad de crear mecanismos que permitan generar mayor seguridad a nivel mundial, para fortalecer la seguridad fronteriza y luchar contra todos aquellos eventos que amenazan la seguridad global. Entonces, se crean diversos organismos como Organización Mundial de Aduanas (OMA), dirigidas a planificar mecanismos de seguridad en relación al tema. De modo similar, se origina la figura de Operador Económico Autorizado (OEA), la cual es definida por Plataforma Digital Única de Estado Peruano (2021) en el marco normativo SAFE se denomina al Operador Económico Autorizado como un compuesto de los movimientos

internacionales relacionados con mercancías independientemente de los motivos, se reconoció por la administración nacional de aduanas por el cumplimiento de las leyes de la OMA o normativas similares en relación a la seguridad de las cadenas de logística.

Efectivamente, el OEA se convierte en una opción para las empresas, facilitando la circulación de los bienes, materiales o productos, estableciendo mecanismos para que la cadena logística sea altamente confiable. Existe entonces una correlación puntual entre la figura del OEA y las actividades propias de la gestión logística, para Roza (2014) citado por Huanca (2022) la logística es parte de las cadenas logísticas que organizan de manera eficiente y eficaz los flujos inversos y puntuales de los documentos, información, materiales y efectivos, entre los puntos de consumo y origen, con el propósito de cumplir con los grados de servicios que se esperan por parte de los clientes con cobros coherentes según la operación.

Desde esta perspectiva, la OEA ayuda a la gestión logística ofreciendo mecanismo y herramientas que permiten mejorar sus procesos, elevando la eficiencia y minimizando los riesgos. Cabe considerar otro aspecto importante que plantea la SUNAT (2020), los OEA tienen la posibilidad de ser exportadores, distribuidores, operadores de transporte integrado, fabricantes, operadores de depósito, operadores de transporte, intermediarios, operadores portuarios, despachantes de aduana, operadores de agrupamiento y exportadores.

Es decir, la figura del OEA, brinda múltiples opciones, que involucran a muchas personas vinculadas a procesos de exportación e importación. Desde este punto de vista, la certificación como OEA, brinda múltiples beneficios a la empresa y a sus miembros también. De igual forma, se transforma en un componente vital motivado en el incremento de certificaciones por parte de las empresas, lo que implica que los clientes lo consideren al elegir la empresa con la cual tomaran el servicio.

En Perú el aumento vertiginoso del comercio internacional, obliga a las empresas a estar dentro de los estándares de seguridad internacional; por tanto, certificarse está

relacionado con elevar el nivel de competitividad. Esta realidad se ve reflejada en la empresa Grupo PML S.A.C. PAITA, donde la evolución del comercio exterior trae consigo la necesidad de certificarse como OEA, para garantizar a los clientes que la empresa cumple con los niveles de exigencias internacionales, prestarles un mejor servicio, con calidad y seguridad al momento de realizar sus envíos.

Dentro de los aspectos más importantes de la empresa, se puede afirmar que tiene más de 10 años de experiencia dentro del área aduanera, su misión es brindar el mejor y más rápido servicio de Agenciamiento de Aduanas en todos los regímenes aduaneros, ofreciendo atención personalizada a la medida de sus necesidades y ser considerados como el mejor aliado estratégico en la cadena de distribución física internacional. El establecimiento tiene un manual de funciones y organización, el cual establece los diferentes cargos que existen dentro de la empresa, así como las funciones a desempeñar por cada uno de los miembros.

Dentro de sus fortalezas mencionadas en la FODA de la empresa se puede decir que cuenta con el posicionamiento progresivo como operador logístico especializado en el sector; café y cacao. De igual forma, cuenta con personal capacitado y comprometido con la empresa. También, utiliza un servicio personalizado y eficiente. Finalmente, señala el manejo integral de las operaciones con código de aduanas y carga internacional. Dentro de las amenazas mencionadas, está la competencia permanente en el sector, lo que indica que debe elevar sus estándares de seguridad, para poder competir con otras empresas.

Es importante tener presente, que las funciones principales de las aduanas, están dirigidas a ejercer el control de tráfico de los bienes materiales que se exportan e importan, obteniendo los gravámenes necesarios ante los diferentes entes, sean individuales o colectivos. Asimismo, deben cumplir funciones que eviten traslado de mercancía que no cumpla con los permisos y requerimientos necesarios, de igual modo, llevar un control de la mercancía saliente y entrante de las aduanas. En función de lo anteriormente señalado, surge la necesidad de certificarse como OEA, para estar

a la vanguardia internacional, al nivel competitivo, permitiendo garantizar calidad y seguridad en los envíos.

Trabajos previos

A nivel internacional se menciona el estudio de Pachón (2021) en la tesis referida a la implementación de un programa de operador económico autorizado de una empresa importadora. La metodología fue de enfoque cuantitativa y diseño no experimental de tipo aplicativo. Se concluyó que la empresa no cumple con la cantidad de requerimiento de tipo prácticas para acceder a la Certificación como Operador Económico Autorizado, esta situación representa un riesgo para la cadena de suministros y logística internacional. Adicionalmente, se puede señalar que la certificación generaría muchos beneficios para la mejorar las prácticas y procesos que se utilizan, también mejoran la seguridad y facilitan en comercio internacional.

Esta investigación permite comprender que la figura del OEA en las agencias Aduanales, aumenta la credibilidad de la empresa, lo que se traduce en más ingresos. También, comenta que existe resistencia al cambio en las empresas, lo que tiene relación con el desconocimiento del tema; por tanto, las decisiones se toman desde la incertidumbre, asumiendo que los cambios son malos o poco beneficiosos. Otra limitante que plantea el estudio, son las modificaciones requeridas a nivel interno que cada empresa debe realizar para ser certificado.

Así mismo, Guerreiro y Castillo (2021) en el estudio referido a los beneficios de la adaptación de empresas a la acreditación como Operador Económico Autorizado. El enfoque fue mixto se utilizaron entrevistas y encuestas. Se concluyó que desde la experiencia de los trabajadores se siguen cumpliendo con los parámetros establecidos en la acreditación, lo cual permitió comprender los beneficios del cumplimiento dentro del marco legal de SAFE, DIAN y decretos establecidos. La acreditación puede ser vista como una ventaja u oportunidad comercial, al generar más confiabilidad en la empresa.

Todos estos antecedentes, permiten comprender que, a nivel mundial, el tema de la alegación internacional como operadores económicos autorizados, va en incremento, cada día las empresas se preocupan por importar y exportar productos, con una logística que proporcione la satisfacción y calidad para el cliente. Igualmente, exalta los beneficios para la empresa, en reconocimiento nacional e internacional; en efecto, también le permite ampliar su red de negocios dando apertura a organismos que le permitan ampliar su negocio.

Arismendi (2020) el trabajo relacionado con la Certificación como Operador Económico Autorizado en empresas colombianas en referencia a la facilitación y seguridad. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental y tipo descriptivo. Se concluyó que los años que las empresas tiene acreditadas son determinantes, las ventajas están relacionadas con facilitar y agilizar el proceso, brindando a la empresa al reconocimiento y estabilidad a nivel interno y externo. Se observó que las empresas mantienen el 100% de los procesos después de haber sido certificado como Operador Económico Autorizado.

Esta investigación profundiza, en elementos claves de los beneficios de ser certificado como operador económico autorizado, establece que internamente los cambios serán visibles, dirigidos a crear condiciones de mejoras palpables. Estas ventajas parten de la disposición de generar cambios internos, permanentes en pro de mejorar los procesos. Esta realidad, permitirá obtener ventajas en relación a los competidores, siendo percibido por las empresas como confiables, lo que incide al momento que el cliente elige.

Hernández (2020) en el estudio dirigido a certificación como Operador Económico Autorizado, en el comercio exterior colombiano. El enfoque fue mixto, con un diseño no experimental. Se concluyó que el certificarse como Operador Económico Autorizado, esta herramienta permite a la empresa calificar como empresa exportadora confiable, incrementando los niveles de competitividad, no tiene un costo elevado, sin embargo se debe adecuar los procesos, habiéndolos más ágiles. Es importante que

las empresas cumplan con lo establecido en los tratados internacionales, para poder competir en un mercado internacional cada vez más exigente, se observó el desconocimiento de algunas ventajas y procesos de certificación.

Farfán y Hernández (2018) en el estudio referido a la certificación como Operador Económico Autorizado en una agencia aduanera. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo básico. Las conclusiones señalaron que el acreditarse como Operador Económico Autorizado tiene múltiples ventajas como el cumplimiento de normativas vigentes y ventajas a mediano y largo plazo, elevando la calidad de los estándares competitivos, la cual al ser comparando con otras empresas puede ser un factor diferenciador. De igual forma, se puede la certificación permite a los trabajadores asumir nuevos roles y procesos.

La concordancia con la investigación en curso, se evidencia en la necesidad que tienen las empresas importadoras de redefinirse, ante las exigencias de un mundo globalizado. Igualmente, la certificación como Operador Económico Autorizado, debe ser asumida con responsabilidad dentro de la empresa, realizando los cambios necesarios, vigilando la prosecución de estos. En efecto, dentro de estos beneficios se puede decir, que la logística de la empresa es percibida como segura y confiable por parte de los clientes.

En el contexto nacional Urquiza (2021) en el estudio denominado implementación de certificación de Operador Económico Autorizado como herramienta de mejora de una empresa importadora. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo. Se concluyó que el cumplimiento de la certificación incrementa el logro de los objetivos y metas institucionales, de igual forma, la certificación disminuyó los costos, también mejoró la calidad interna y externa de la empresa haciéndola más eficaz y eficiente. Se observó un 95% de mejoras y un 83% de cumplimiento de los procesos como operador certificado.

Esta investigación está directamente relacionada, motivado a que permite comprender que la alegación como operadores económicos autorizados, beneficia a

las empresas. Desde la perspectiva interna, aumentando el compromiso de los empleados con la empresa, lo cual se traduce en eficiencia y eficacia; desde el exterior cambiando la visión de la empresa generando mayor confianza hacia los procesos de entrega y distribución.

Jaque (2021) en el estudio relacionado con implementación como Operador Económico Autorizado como estrategia de mejora en los procesos de logística de una empresa importadora. El enfoque fue cualitativo y cuantitativo se consideraron 18 empresas, la técnica fue el análisis documental y encuestas, estadística interpretativa y descriptiva. Se concluyó que esta certificación como Operador Económico Autorizado permitió la disminución en tiempo, costo y diversos riesgos dentro de los procesos aduaneros, ayudando a ser vista como una empresa segura y confiable.

Escudero y Ponce (2020) en la investigación relacionada con los factores de optimización de la cadena de suministros en empresas exportadoras peruanas que cuentan con la certificación como Operador Económico Autorizado. El enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental y nivel descriptivo. Se concluyó que las empresas exportadoras certificadas pudieron aplicar mejores procesos internos optimizando y simplificando todos los procedimientos. Es recomendable realizarse evaluaciones periódicas para verificar la implementación adecuada y evaluar las posibles debilidades.

Esta investigación, resalta la importancia de la logística para cada empresa, relacionando el éxito de la misma como beneficios interno y económico; además, evidencia los riesgos de una logística empresarial, que no genere garantías para sus clientes. Asimismo, la alegación como operadores económicos autorizados de la empresa, se convierte en una garantía para todo el proceso, legitimando todo el proceso de envío y recepción de la mercancía o productos a los clientes.

Ríos (2018) en el estudio vinculado a la certificación como Operador Económico Autorizado y calidad de servicio de una empresa aduanera. La investigación fue cuantitativa, diseño no experimental, tipo básico, la población 100 trabajadores. Se

concluyó que existe una relación entre la certificación como Operador Económico Autorizado y calidad de servicio, se observaron diversos beneficios como llevar la calidad y mejoras en los procesos.

Esta investigación permite comprender, que el crecimiento es favorable estableciendo una conexión directa entre exportadoras y empresas que cuentan con operadores económicos autorizados. Evidentemente, esto trae consigo un nivel superior de seguridad de la cadena de envíos logísticos, teniendo como base los beneficios que otorga la certificación como Operadores Económicos Autorizados.

Teorías relacionadas al tema

➤ Operador Económico Autorizado Certificación

De acuerdo con la página Web de la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación (2018) FAO, la alegación es entendida como un proceso en el que un organismo brinda garantías de forma escrita en relación a un servicio, producto o proceso según las especificaciones y requisitos de este. De allí, las empresas necesitan que los procesos o sus productos sean certificados garantizando la calidad del mismo. Asimismo, la página Web de la FAO (2018), señala que la certificación es el documento que se emite según las leyes de un sistema del mismo, proporcionando grados de confianza del servicio, proceso o producto identificado previamente, se compone por normas y documentos concretos. En efecto, este documento genera confianza de la empresa ante los organismos públicos y los clientes.

Operador Economico Autorizado

Es importante esclarecer el término del operador económico autorizado, de acuerdo con lo establecido por la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2021) este es un tipo de operador en el comercio exterior que cumple con leyes vigentes que establecen los Registros Contables y Logísticos, en conjunto con la Solvencia

Financiera y Nivel de Seguridad Adecuado, transformándose en un operador de seguridad para las administraciones aduaneras, lo que facilita sus trámites y controles, los únicos con la capacidad de obtener la certificación de operador económico autorizado son las agencias aduaneras, exportadores, servicios de entrega rápida, importadores y almacenes de aduanas.

En términos generales, la certificación puede ser entendida como un documento que otorga un organismo, acreditado en el área específica, validando la certeza del cumplimiento o autenticidad de algo. Partiendo de este principio, se menciona que a través del tiempo se vienen incrementando diferentes tipos de certificación. El área logística no es la excepción, en el ámbito internacional, tiene como finalidad garantizar múltiples aspectos que generen las circunstancias de seguridad requeridas para ambas partes.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración (SUNAT) y el Operador Económico Autorizado.

En relación al tema, Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2021) señaló lo planteado por la Superintendencia de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), crea la figura para responder ante la problemática que surge a nivel internacional, esta figura es el OEA, los operadores económicos autorizados son operadores de comercio exterior que son parte de cadenas de logística y confiables para la SUNAT, ya que tienen una certificación legal, lo que les permite tener beneficios en cuanto a la simplificación y controles aduaneros.

Interpretando lo señalado, se puede inferir que para ser considerado en la certificación la empresa debe cumplir con todas las exigencias preestablecidas en la ley. También, resalta los beneficios que obtiene la empresa cuando culmina el proceso y se convierte en operador económico autorizado. Es significativo señalar, que la certificación va dirigida a garantizar muchos factores implícitos en el ámbito de las exportaciones, creando mecanismo para satisfacer a clientes y proveedores; además, de la calidad del producto.

Así mismo, en la World Customs Organización (2021) se hace mención otra definición de OEA, emitido por la Organización Mundial de Aduanas (OMA), determina a los operadores económicos autorizados como parte de los movimientos de índole internacional en relación a las mercancías sin importar el motivo, siendo registrado por la administración de aduanas nacional debido al cumplimiento de las leyes de la Organización Mundial de Aduanas o leyes similares a las de seguridad en cadenas de logística. Los operadores económicos autorizados pueden ser operadores portuarios, importadores, operadores de transporte, intermediarios, operadores de depósito, transportistas, operadores de agrupamiento, distribuidores, exportadores y despachantes de aduanas.

Esta afirmación, permite comprender la amplia visión que a nivel internacional tiene la OEA, centrándose en la seguridad logística. Asimismo, se explica que abarca una amplia gama de ámbitos y figuras que de una u otra forma, están presentes en la cadena logística de los agentes importadores y exportadores. La certificación como Operador Económico Autorizado tiene muchos beneficios, ventajas y condiciones que deben conocer las empresas al momento de optar por la acreditación.

- **Beneficios de la acreditación como OEA**

En un mundo tan competitivo, las empresas deben ir en busca de beneficios internos y externos, que los ayuden a competir con altos índices de calidad en sus procesos. En el sector aduanero las importaciones y exportaciones necesitan generar garantías en su logística. En relación al tema la Asociación Latinoamericana de Integración (2021) señala muchos beneficios que se otorgan a los Operador Económico Autorizado, de las cuales se señalan algunas a continuación.

Atención especial en casos de cierre de aeropuertos o puertos, depende de los agentes aduaneros los trámites en representación de otro operador económico autorizado.

Atención ventajosa en trámites relacionados con reclamos y expedientes devolutorios de derechos que fueron presentados en las intendencias aduaneras de la República.

Asignación de un sectorista del OEA, para la asistencia y disposición especializada en procesos relacionados a los programas de operadores económicos autorizados y la organización con las aduanas nacionales.

Convocar a ser partícipes en capacitaciones en relación a conceptos en seguridad y conceptos de aduanas sobre los eventos y cadenas de logísticas vinculados.

Atención preferencial en relación a aclaraciones técnicas de materia aduanera.

Atención ventajosa en asistencia presencial, virtual y telefónica.

Embarque directo de las mercancías desde la ubicación seleccionada por el exportador.

Aumento de los permisos para el desempeño de ocupaciones en otra jurisdicción de aduanas sin necesitar un local, entre otras que pueden mencionarse.

Las bondades de ser certificado como un OEA, son muchas en esta sección sólo se señalaron algunas. Sin embargo, se puede resaltar que la atención preferente en diversas áreas es determinante, en áreas como la contingencia, los reclamos, consultas técnicas, atención y orientación, etc. Permitiendo a las empresas contar con un apoyo antes, durante y al final del proceso logístico que implica la exportación e importación.

- **Ventajas de estar certificado como un Operador Económico Autorizado**

Existen muchas posturas en relación al tema de las ventajas que puede obtener una empresa al momento de ser certificado como OEA, dentro de las más importantes se señala lo establecido por la World Customs Organización (2021) se puede señalar que.

Restricción de los controles aduaneros en despachos de exportación e importación.

Atención ventajosa en relación a trámites de aduanas, como devoluciones, regulación de despachos de exportación, reclamaciones, etc.

Limitación de plazos temporales en trámites de aduanas, como controles extraordinarios y rectificación en DAM de importación y exportación.

Actuar directo de importadores y exportadores como despachadores en aduanas y exonerando los pagos de garantía para poder operar.

Precaución nominal para la amonestación prevista en el artículo N°160 en despachos de importación.

Acceso a beneficios de acuerdos relacionados al reconocimiento recíproco.

Asignar a sectoristas en asistencia y disposiciones especializadas en procesos relacionados a los programas de operadores económicos autorizados a nivel nacional.

Ante lo expuesto por la SUNAT, se puede resaltar la disminución de los controles en los despachos, siendo importante debido a que minimiza el tiempo e incide en la eficiencia de la empresa. La atención especializada y oportuna, también es determinante para agilizar los trámites, además de aportar respuestas claras que pueden a futuro evitar equivocaciones. De igual forma, amplía el radio de acción de la empresa, permitiéndole trato directo con otros organismos nacionales e internacionales dedicados al mismo enfoque.

Procesos de aplicación de la certificación OEA.

Existen muchos aspectos a considerar, antes de optar ante los entes gubernamentales para ser Operador Económico Autorizado, dentro de ellos se encuentran las condiciones de certificación y las normas de certificación internacionales, dirigidas a cumplir con requisitos que se convierten en estándares de calidad.

Condiciones para ser certificado como OEA.

A nivel internacional, existen normas que deben cumplirse para otorgar cualquier certificación. Asimismo, cada país establece normas para la certificación, las cuales se adecúan a las diferentes leyes que les competen, en el caso particular del Perú, la

SUNAT (2016) citado por La Norie y Quispe (2022) señala en su Reglamento de OEA, las normas requeridas para optar a la alegación. La administración de aduanas brinda las exigencias para el mantenimiento y cumplimiento de condiciones según las leyes y lineamientos de operadores, las cuales son:

Recorrido beneficioso en el cumplimiento de leyes vigentes, se relacionan con:

Los niveles de cumplimiento de las demandas aduaneras y tributarias que administra la SUNAT en un plazo de tiempo en concreto.

Que representantes legales de los operadores que son informados por la SUNAT, no reconozcan investigaciones en el Ministerio Público, condenas por delitos de lavado de activos, terrorismo, drogas, aduanas, minería ilegal, etc.

Esta sección de la norma es importante, se puede comprender que la persona o empresa tiene que estar solvente ante el organismo rector. De igual forma, explica que las persona o empresas, no deben estar inmersos en investigaciones ante el ministerio público, lo que garantiza la depuración del sistema.

En este marco legal, se menciona otras medidas internas que la empresa debe contemplar dentro de la logística, la SUNAT (2020),

Sistemas apropiados para los registros logísticos y contables, que se relacionan con:

Sistemas de controles internos que aseguren la producción de estados financieros seguros.

Controles, sistemas y registros que certifiquen la realización de operaciones y controles en aduanas.

Registros y libros contables.

Evidentemente, a nivel interno la estabilidad económica de la empresa se convierte en un factor determinante. También, los controles aduaneros necesarios para garantizar la confiabilidad, por último, señalan la seriedad desde el punto de vista contable. Existen otros aspectos que la Ley señala referidos a la estabilidad y solvencia del operador. La SUNAT (2016) citado por La Norie y Quispe (2022), en su reglamento menciona:

Capacidad financiera correctamente corroborada, que se relaciona con:

Estados financieros que sean manifiesten solvencias de los operadores.

No estar involucrado en procesos de insolvencia por parte de los operadores.

El volumen o valor de las operaciones de comercio internacional en plazos establecidos, en caso de que los agentes aduaneros establezcan la administración.

Monto mínimo patrimonial no variable ni menor a 3% en el valor de las operaciones de comercio internacional declaradas ante la SUNAT.

En efecto, menciona la solvencia como el apartado anterior, además, de enfatizar el volumen de operaciones que debe haber realizado en el comercio exterior, en un lapso de tiempo. Finalmente, establece otros aspectos vinculados a la confiabilidad de logística, negocio, instalaciones, etc. La SUNAT (2016) citado por La Norie y Quispe (2022), en su reglamento menciona:

Grado de seguridad correcto, conectado con el cumplimiento de estos parámetros:

Planeamiento y seguridad general en cadenas de logísticas.

Confianza de los asociados al negocio.

Certeza física de las instalaciones.

Evidencia de los procesos.

Confianza en los accesos a las instalaciones.

Certeza de las unidades y contenedores de carga.

Evidencia de los procesos de transporte.

Confianza del personal.

Seguridad del sistema informático y de la información.

Capacitaciones en relación a la conciencia ante amenazas y seguridad.

Esta sección del reglamento, está diseñada para establecer la seguridad en la logística, en el negocio, las instalaciones, procesos, personas, información, entre otros. De esta forma, se elevan las garantías para todos los involucrados en el proceso de importación y exportación. En resumen, el Reglamento de Certificación del Operador Económico Autorizado, plantea las circunstancias mínimas requeridas para aspirar a ser certificado.

- **Normas de seguridad en el Marco de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio Internacional (SAFE).**

En el ámbito internacional, se cuenta con normas de seguridad diseñadas para agilizar y afirmar el comercio exterior. En este sentido, se mencionan las Normas de seguridad en el Marco de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio Internacional (SAFE), de acuerdo con World Customs Organización (2021) la cual está compuesta por 6 normas que en términos generales resumen los aspectos más relevantes. Se mencionan tres pilares fundamentales, el primero referido a la relación Aduanas – Aduanas, en segundo Aduanas – Empresas estando vinculado a OEA, el tercero Aduana - sector privado y finalmente, Aduana y otros (Entes gubernamentales), a continuación, se señalan algunos factores básicos:

Modulación de las exigencias según la información electrónica que se provea previamente en los envíos al exterior e interior, que se encuentren en tránsito.

Los países se comprometen mediante sus aduanas a mantener un enfoque coherente en relación a la administración de riesgos para abordar objetos relacionados a la seguridad.

Imposición de inspecciones, ante una orden coherente del país receptor y fundamentándose en la metodología de los riesgos, se requiere que las autoridades de las aduanas en el país que expide el paquete realicen una revisión en el contenedor, con detectores no tan invasivos, como detectores de radiación o máquinas de rayos X.

Determinar los beneficios que las aduanas brindarán a las empresas que cumplan las leyes mínimas relacionadas a la confianza de las cadenas de logística y que sean ejecutadas en prácticas, llamados también operadores económicos autorizados.

Esta norma está dirigida a establecer políticas de seguridad, permitiendo a la empresa ser su propio evaluador, mientras que las aduanas serán supervisores externos para mantenerse vigilante del proceso. Los controles se realizarán en intervalos de tiempo, para garantizar el cumplimiento de la norma. Estas normas, esta

dirigidas a evitar que se obstaculice el proceso, utilizando mecanismos modernos a la vanguardia tecnológica.

Del mismo modo, este mecanismo permite la verificación de las empresas privadas, estableciendo el nivel de seguridad de la cadena logística. Los beneficios son tangibles, por ejemplo, el procesamiento expedito, entre otras. La obligatoriedad de revisar la carga, con aparatos especializados, en miras de protegerla y generar confiabilidad. Al mismo tiempo, crea la posibilidad de estimular el comercio entre entes gubernamentales, además de elevar los estándares de confianza de las cargas.

➤ **Gestión logística**

La gestión puede ser interpretada, como la acción de asumir y llevar a la práctica, un proceso que implica responsabilidades sobre un conjunto de actividades, es decir, diligenciar las acciones necesarias para realizar con éxito cualquier actividad. En el mundo empresarial, la gestión se asocia a la administración de los negocios. La gestión debe por tanto entender el funcionamiento de la empresa, para poder responder ante sus necesidades internas, para lograr los objetivos y crear un valor agregado que la vuelva cada vez más productiva.

Evidentemente, al combinar los términos gestión y logística es pertinente definir el término logística para dar profundidad al tema, Escudero (2019), por el lado empresarial, la logística se puede denominar como la manera de sistematización que poseen las organizaciones en cuestión de los aprovisionamientos de producción, distribución, almacenes y materiales. Es decir, la logística está vinculada a la gestión, indudablemente mantienen una relación directa, debido a que ambas necesitan conocimiento interno y externo de la empresa; además, de responder de forma planificada, organizada y sistemática.

De acuerdo con Mauleón y Prado (2021) se entiende a las actividades de logística como múltiples números que son procesados y relacionados con la organización de flujo de información y material y que comprende el origen de ventajas de forma, lugar, tiempo, posesión y cantidad, que, para las personas y empresa, mediante la estructura

de planes de estrategias de logística, la administración de recursos, infraestructura y procedimientos.

Palpablemente, los procesos de la logística se relacionan con la administración de recursos y direccionalidad de los mismos, implica también elaborar estrategias que respondan a la realidad de la empresa, teniendo en cuenta los recursos disponibles. Todo lo anterior, permite comprender la definición de gestión logística, de acuerdo con Mauleón y Prado (2021) está relacionada con la planeación estratégica y la organización de los procedimientos que son parte de las actividades y flujos de las cadenas de logística en cuanto a la satisfacción de las necesidades de los consumidores, con la calidad y costos adecuados, con un precio coherente y en el contexto correctos. La gestión logística presenta muchas variantes, las cuales dependerán en gran medida del tipo de empresa en la que se ponga en práctica.

- **Dimensiones de la gestión logística**

En relación al tema se puede decir, que la gestión logística abarca un amplio espectro en la empresa, implica los procesos de almacenaje, gestión de stocks, transporte y comercialización. Todos los aspectos antes mencionados cumplen una función esencial en la empresa, asumiendo que la logística está antes, durante y al final de proceso de producción y distribución del producto.

- **Almacenaje**

El almacenaje de la mercancía o producto reside, en determinar la ubicación de las mismas en zonas que se adapten a los requerimientos de conservación y depósito. De acuerdo con Escudero (2019), el almacén es un espacio en el que se efectúan funciones de protección, manipulación, recepción, conservación y finalmente, despacho de productos. Es decir, el almacén tiene múltiples funciones, para garantizar la conservación y cuidado de los productos. Dentro de los objetivos, Mauleón y Prado (2021) menciona que el almacén tiene como propósito la elaboración de actividades y operaciones requeridas para proporcionar los productos o materiales que tenga

condiciones correctas de uso y se presente en el momento correcto, que evite la inmovilización por escasez por parte de ellos de capitales por acumulación.

Existen varios tipos de almacenes, los cuales dependerán del tipo del departamento al que atienden, el primero es aprovisionamiento. De acuerdo con Escudero (2019), los almacenes de entradas, se encargan de regular el flujo interno de los materiales para la elaboración de procedimientos de fabricación: materia prima, productos en curso e incorporables. En efecto, en el almacén de entrada se organiza, desde la materia prima hasta otros elementos que tengan relación con la elaboración. Asimismo, el almacén de salida, los almacenes de salida, se refiere al concepto anterior con la diferencia es que los productos están culminados. Se centra entonces, en el producto final.

- **Gestión de stocks**

Las empresas están muy atentas a la gestión de stocks, motivado al elevado coste que tiene, puede ser mal manejado arrojar pérdidas a corto y mediano plazo. De acuerdo con Carro y González (2017), la gestión de stock es fundamental en relación a que los elementos que le interesan a los administradores es cualquier organización. En las empresas que pueden operar al margen de las ganancias inferiores, la mala administración del stock puede dañar los negocios. Se debe entonces, estar atentos a la gestión que se lleva a cabo en este departamento de la empresa, los niveles presentes en el stock son determinantes.

En este mismo orden de ideas, Carro y González (2017), señalan que el stock se origina cuando el volumen de los bienes, materiales o parte culminados es superior al volumen de los mismo que se distribuyen. El stock se termina cuando la repartición es superior a la recepción de los materiales. En efecto, si la empresa no está atenta a estos niveles entre fabricación o adquisición del producto y la demanda, puede pasar que un cliente solicite un producto y la empresa no pueda satisfacer su demanda. Además, la gestión de stock tiene consigo velar, para que el producto llegue en el tiempo estimado.

- Transporte

Según el razonamiento que se ha realizado, la gestión logística también implica el transporte. De acuerdo con Escudero (2019) la ocupación del transporte son un grupo de actividades que posibilitan el traslado de productos y materiales culminado de los proveedores a la organización y de esta a los consumidores, de manera que esta llegue a los clientes en las mejores condiciones. Sin duda, cada etapa de la gestión logística es importante; pero el transporte tiene especial atención, motivado a que implica un alto porcentaje de inversión para la empresa. El transporte se convierte en vital para la empresa, no solo para cumplir con el cliente, sino también, para el coste operativo. De acuerdo con Escudero (2019) las funciones del transporte no es sólo la transportación de productos de manera física, sino que también se ocupa de la descarga, carga, tiempos, etc. Para las organizaciones, el examen de la función del transporte es relevante, ya que su precio es el que representa 1 o 2 tercios del coste neto logístico.

De allí, la selección del medio de transporte adecuado es indispensable para la empresa. Existen muchos medios de transporte, la elección del más idóneo dependerá del tipo de material, mercancía o producto que se realice. Por ejemplo, el transporte por carretera interpretando a Escudero (2019) “Es versátil, los envíos de entregan directamente al cliente, también es ágil, seguro, bajo coste y rango de documentación” (p. 152). Para algunos productos sería el medio ideal, dependerá de la cantidad de la carga que se desee enviar, debido a que si se compara con otros medios de transporte con más capacidad no puede competir.

En relación al transporte ferrocarril Escudero (2019), menciona algunas ventajas de superior capacidad en función al transporte aéreo o en carretera, posibilitando muchos volúmenes de carga. La regularidad puede posibilitar la coordinación de horarios de entrega y envío. La flexibilidad se emplea para la paquetería y cargas enormes. Significa entonces, que tiene amplio radio de acción; sin embargo, su uso se restringe sólo a lugares donde se cuente con este medio de transporte. En algunos casos, aumenta el costo, pues será necesario contratar otro medio de transporte para hacer llegar la mercancía hasta los almacenes.

En relación al transporte marítimo, también tiene sus ventajas de acuerdo con Escudero (2019) la capacidad es la manera que la carga tiene una mayor capacidad. En cuanto a lo económico, los fletes son menos costosos que otros medios de transporte. En la flexibilidad, estos ofrecen distintos tipos de buques y pueden adaptar a cualquier carga. Sería entonces, una buena elección para enviar cargas grandes, además de ser una alternativa económica.

Existen otros medios de transporte, el aéreo se convierte en una alternativa viable, Escudero (2019) menciona algunas ventajas, como la velocidad que posee es mayor que otros medios de transporte. La cobertura es amplia ya que puede llegar a cualquier país. En la flexibilidad, posee distintos tipos de modelos de carga. Es el más veloz, lo que implica entrega inmediata, pero no se puede utilizar para cualquier tipo de carga. El mismo autor señala las desventajas, como que no son competitivos si tienen un alto nivel de carga; la adaptabilidad es limitada ya que no se puede transportar minerales o líquidos; el costo es superior en relación a otros medios de transporte.

Entonces, la elección de este medio de transporte dependerá de la cantidad de mercancía o producto y el tipo del mismo. De igual forma, debe considerarse los costos, basándose en la capacidad económica de la empresa.

- Comercialización

Dentro del ámbito de la logística el proceso final, es la comercialización lo que se vincula a descubrir quién es el cliente, determinando las necesidades individuales de cada uno. En este proceso, se busca como resultado final la satisfacción del cliente, la venta y distribución del producto. De acuerdo con Marín (2020) el comercio funciona para mejorar la atención del mercado seleccionado para lograr un resultado financiero y económico superior a los anteriores por parte de la empresa, asimismo, de la correcta manipulación de los mercados proveedores y de sus planteamientos en relación al mercado competidor, lo que provocará el crecimiento en un plazo determinado de tiempo.

Efectivamente, la comercialización se centra en mejorar la atención a aspectos claves como organización interna, mercado, clientes, etc. La vinculación con la gestión logística, permite comprender que la comercialización reflejara, la efectividad de la logística. Además, de aportar datos importantes de las tendencias y necesidades directas de los clientes, estableciendo una relación, cliente, mercado y entorno. Los resultados de este proceso exitoso son verificados a mediano y largo plazo.

Formulación del problema

➤ **Problema general**

¿Cuál será el impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML SAC, PAITA para el 2019?

➤ **Problemas Específicos**

¿Cuáles serán las condiciones actuales de la empresa para la certificación como operador económico autorizado?

¿Cuáles son los procesos logísticos utilizados en la empresa aduanera del Grupo PML SAC, PAITA?

¿Por qué es necesaria la evaluación económica y financiera los procesos de adecuación de la empresa aduanera del Grupo PML SAC, PAITA?

Justificación del estudio

Esta investigación tiene como objetivo central explicar la influencia de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del grupo PLM S.A.C. PAITA, para el 2019. En este sentido, la certificación creará las condiciones de mejora, para avalar la seguridad y eficiencia de las operaciones. A nivel mundial, se ha presentado evento que ponen en duda que los envíos, no puedan ser utilizados para otros fines, que pueden en gran medida afectar a algún país. En Perú, cada día hay más empresas incorporándose a la certificación como OEA, lo que se convierte en un indicador de competencia entre empresas.

Desde la perspectiva, teórica y científica el trabajo se convierte en un aporte de conocimiento, para otros investigadores que quieran abordar este tipo de temas, en el área de negocios internacionales o cualquier otra área, financiera o de políticas de estado, también en seguridad y calidad de servicio. Explica, además, los procedimientos establecidos por Perú, a través de la SUNAT, para ser certificado. Por ejemplo, señala los beneficios al contar con una atención ventajosa, durante contextos de cierre de aeropuertos o puertos y trayendo consigo diferentes ventajas en el Comercio Internacional.

Desde la metodología, la investigación genera confiabilidad y validez en sus resultados, motivado a que cumple con los procesos de verificación del instrumento por parte de expertos en negocios internacionales, los cuales emitirán su juicio en relación a la coherencia metodológica de los mismos. Para la confiabilidad se utilizará el Alfa de Cronbach para garantizar que cada vez que se aplique sus resultados atienden al propósito para el cual fue diseñado. Asimismo, la información que se utiliza en esta investigación proviene de la empresa, páginas web, documentos internos y realidad externa e interna.

Dentro de la política administrativa, permite comprender las políticas internacionales, en el sector de aduanas. Resalta las ventajas y beneficios para las empresas aduaneras que se certifique como Operador Económico Autorizado, estableciendo su contexto internacional y nacional. Otro aspecto a resaltar es la simplicidad de las operaciones de comercio internacional, es posible cuando se cumplen con los estándares de confiabilidad añadidos al sistema de gestión BASC que brinda confiabilidad y seguridad a las exportaciones que trabajan con las agencias certificadas.

Hipótesis

➤ Hipótesis principal

El análisis del impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado incide en las operaciones de la gestión logística del Grupo PML SAC.

PAITA, para el 2019.

➤ **Hipótesis específicas**

Las condiciones actuales de la empresa permiten la certificación como operador económico autorizado.

Los procesos logísticos utilizados en la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA, responden a los estándares de seguridad requeridos.

La evaluación económica y financieramente de los procesos de adecuación de la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA, permitirá la implementación como Operador Económico autorizado.

Objetivos

Objetivo principal

Analizar el impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML SAC. PAITA, para el 2019.

Objetivos específicos

Determinar las condiciones actuales de la empresa para la certificación como operador económico autorizado.

Verificar los procesos logísticos utilizados en la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA.

Evaluar económica y financieramente los procesos de adecuación de la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño se relaciona con estrategias que utiliza el investigador para acercarse a la problemática en estudio, en este caso se selecciona un diseño no experimental, que, para Carraco (2017), son las investigaciones que sus variables independientes tienen escasa manipulación de forma intencional y no tienen un grupo de control, tampoco son experimentales. Solo estudian y examinan los fenómenos y hechos de la realidad que estudian en su ocurrencia. Es decir, la realidad en la empresa aduanera se abordará sin ser modificada en ninguno de sus aspectos.

Además del diseño, debe establecer el tipo de investigación, esta investigación se ubica en el tipo transeccional explicativo causal. De acuerdo con Carrasco (2017), es el diseño único que permite conocer y establecer los factores, variables o causas que provocan contextos sociales perjudiciales. Expone los fenómenos y hechos según sus consecuencias y causas. En efecto, dentro de los fines de la investigación se encuentran explicar el impacto, desde la evaluación financiera y económica de la empresa.

2.2 Variables, Operacionalización

En función de la problemática abordada y teniendo como referencia los temas de investigación tratados, se puede decir que existen dos variables de estudio, la primera referida a la alegación como operador económico autorizado. Para profundizar en el tema se investigó una gran cantidad de información, estableciendo que los beneficios, ventajas, condiciones y normas de seguridad internacionales para ser certificado como OEA.

En relación a la segunda variable, gestión logística se mencionan las diferentes dimensiones y se establecen temas centrales como almacenaje, gestión de stocks, transporte y comercialización como parte del proceso. La logística empresarial está relacionada con un proceso interno y externo que implica la interacción de muchos factores, que pueden en gran medida afectar el proceso final.

Tabla 2-1 Operacionalización de variables

CUADRO DE OPERACIONALIDAD				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE ESCALA
Certificación como Operador Económico Autorizado	Un documento emitido por una autoridad que garantiza por escrito que un servicio, producto o proceso conforme a las exigencias señaladas. SUNAT (2020)	OEA	Beneficios	Instrumento aplicado al personal administrativo (Ítems 1-5)
			Ventajas	
		Procesos de aplicación para la certificación OEA	Condiciones para la certificación OEA	
			Normas de seguridad (SAFE)	
Gestión Logística	Es la parte de las cadenas de logística que dispone de manera eficiente y eficaz el flujo inverso y directo de servicios, efectivo, materiales y documentos, entre el consumo y el punto de origen, con la intención de efectuar los grados de servicios que espera el cliente a costos coherentes. (Escudero, 2019)	Dimensiones de la logística	Almacén	Instrumento aplicado a personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante. (Gestión logística) (Ítems 1-7)
			Gestión de stock	
			Transporte	
			Comercialización	

Fuente: Elaborado por el autor de la investigación (2021).

2.3 Población y muestra

La población se refiere al total de la población a estudiar. De acuerdo con Carrasco (2017), son factores de análisis que están involucrados con el ámbito espacial, donde se desenvuelve en la investigación, o sea, todos los individuos de la Agencia de Aduanas Grupo PML. En este caso en particular, el investigador coincide con Hernández y Mendoza (2018), si según el número de la población es accesible totalmente, no será necesario tomar una muestra. Su resultado se analizará para poder recopilar información acerca de la población.

En efecto, diez individuos es un número accesible para el investigador, por tanto, la muestra será el total de la población. En relación al tema, Carrasco (2017), también plantea la existencia de las muestras intencionales aseverando que es la que el investigador escoge de acuerdo a su criterio propio, sin alguna normativa estadística o matemática. Lo que implica que se puede trabajar con la población completa, motivado a que el investigador asume la cantidad de individuos como manejable.

Tabla 2-1: Población y muestra.

Población y muestra	
Distribución de cargos	Cantidad
Administrativo (gerente)	01
Finanzas	01
Sectorización	03
Despachadores	02
Embarque (Piura)	01
Documentación	01
Practicante (Asistente)	01
Total	10

Fuente: Grupo PML SAC. PAITA (2018).

2.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos y validez

2.4.1 Técnicas e instrumentos

En este caso en particular, dentro de las técnicas se seleccionó, la observación y la encuesta. En relación a los instrumentos se utilizó un cuestionario, manejando preguntas que se relacionaron con el tema, para que fueran respondidas en un contexto específico. El primer cuestionario dirigido al personal administrativo de 5 preguntas y el segundo de 7 preguntas dirigidos al personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante. (Gestión logística). Es pertinente, mencionar que la técnica de observación se desarrolló por medio de la lista de cotejo donde el investigador, definió las oportunidades y amenazas de la empresa.

En función de lo antes descrito se procede profundizar en el conocimiento de los elementos externos e internos de la organización, en tal sentido, se toma el modelo de Wheelen et al, (2017), adaptándolo a las necesidades del estudio. A continuación, se describen los pasos que se llevaran a cabo para obtener la información relacionada con las variables de la investigación: Certificación como operador económico autorizado y Gestión Logística. A nivel interno fortalezas y debilidades, en la parte externa oportunidades y amenazas.

1. En esta primera parte se elabora un cuestionario al personal del área administración, finanzas y sectorización con preguntas direccionadas a conocer aspectos internos de la empresa en relación a las condiciones actuales que posee para la certificación (Instrumento que se presenta en la sección de elaboración de instrumentos).
2. Se elabora un cuestionario que será aplicado al personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante, para obtener información relacionada con aspectos internos y externos del área logística en la empresa (Instrumento que se presenta en la sección de elaboración de instrumentos).
3. Después de obtener la información se elabora la Matriz 1. Factores internos relacionados con la Certificación como Operador Económico Autorizado. Estableciendo los factores prioritarios, estableciendo la probabilidad y el

impacto de estas en el estudio.

4. Se elabora la Matriz 1. Factores externos relacionados con la Certificación como Operador Económico Autorizado. Estableciendo los factores prioritarios, estableciendo la probabilidad y el impacto de estas en el estudio.
5. Después de obtener la información se elabora la Matriz 2. Factores internos relacionados con la Gestión Logística. Estableciendo los factores prioritarios, estableciendo la probabilidad y el impacto de estas en el estudio.
6. Se elabora la Matriz 2. Factores externos relacionados con la Gestión Logística. Estableciendo los factores prioritarios, estableciendo la probabilidad y el impacto de estas en el estudio.
7. Finalmente, con los datos obtenidos de ambas variables se elabora una Matriz que permitirá establecer, las estrategias teniendo en cuenta las fortalezas, aprovechar las oportunidades, además de superar las debilidades y mitigar las amenazas.

2.4.2 Validez

Es importante en la investigación la redacción del instrumento y su coherencia metodológica con respecto a la investigación, la validez se convierte en ese paso que determinará que el instrumento sea redactado atendiendo ciertos criterios. Para Carrasco (2017), es parte de los instrumentos de investigación, su función es medir con autenticidad, precisión, objetividad y veracidad la variable o variables del estudio. En este mismo orden de ideas, el instrumento fue mandado a analizar por especialistas del área de negocios exteriores y metodología.

2.5 Aspectos éticos

Estos aspectos dentro de la investigación se refieren a la actitud que añade el investigador, con la recopilación y manejo de información. En este caso, estos datos obtenidos dentro de la investigación son de la Agencia de Aduanas Grupo PML sólo deberá ser utilizada para este proyecto de tesis.

III. RESULTADOS

En esta sección del trabajo, el investigador procesa los datos obtenidos de la encuesta, es decir, se sistematizan en valores y porcentajes. De allí, la necesidad elaborar cuadros y gráficos utilizando el programa Excel. Este análisis se realizó de forma descriptiva, tomando como referencia las alternativas de respuesta dicotómica (si) y (no), además de algunas que presentan tres alternativas, permitiendo obtener mayor información. Es pertinente mencionar que se reflejaron 2 instrumentos el primero dirigido al personal administrativo y el segundo al personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante, (Gestión logística).

- **Objetivo específico 1:** Determinar las condiciones actuales de la empresa para la certificación como operador económico autorizado. A continuación, se presentan las tablas y gráficos:

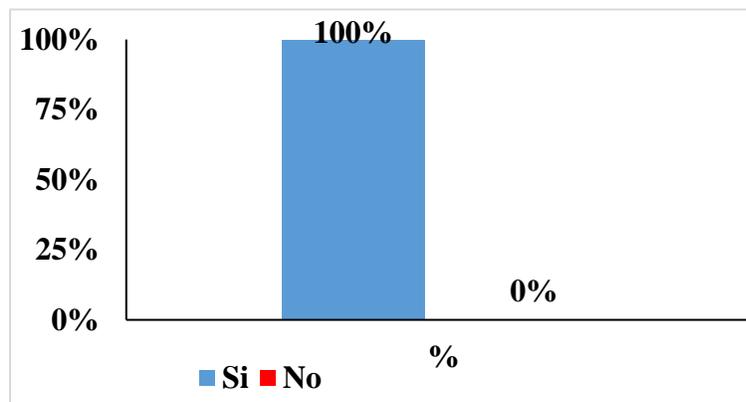
1. ¿Cancela los tributos en los lapsos establecidos por los organismos competentes?

Tabla 3-2. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-1: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la información de la figura 3-1 y la tabla 3-3, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que la empresa, si, cancela los tributos en los lapsos establecidos por los organismos competentes. Estos datos demuestran que la empresa posee una fortaleza significativa, al cumplir con los compromisos establecidos en el lapso pactado por la ley. De acuerdo a la Plataforma Digital Única de Estado Peruano (2021), para acreditarse como operador económico autorizado, este sería uno de los requisitos indispensables. El presentar las declaraciones de deberes tributarios en los últimos doce meses contados durante el mes anterior al plazo de presentación de la solicitud de la evaluación o alegación habitual de validación. En efecto se puede ver como aspecto positivo interno.

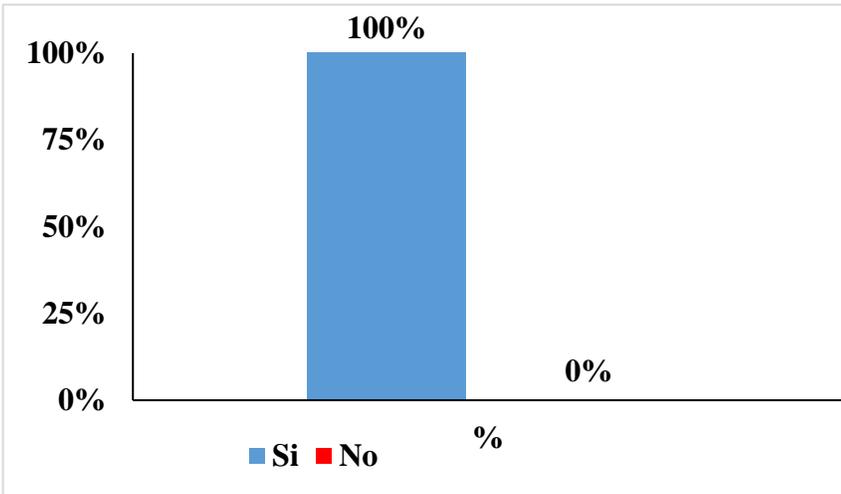
2. ¿La empresa cumple con las obligaciones económicas ante los organismos de aduanas?

Tabla 3-3: Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-2: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos de la figura 3-2 y la tabla 3-4, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que la empresa, si, cumple con las obligaciones económicas ante los organismos de aduanas. Esta afirmación, se convierte en otra fortaleza para la empresa, motivado a que este requerimiento está dentro de los establecidos, de acuerdo con Plataforma Digital Única de Estado Peruano (2021) debe regularse, las declaraciones en las aduanas de las mercancías contadas en el último año hasta el plazo de evaluación de validación o presentación de alegación. En efecto, los encuestados han aportado datos importantes en relación a aspectos internos que facilitan la adecuación de la empresa para la certificación.

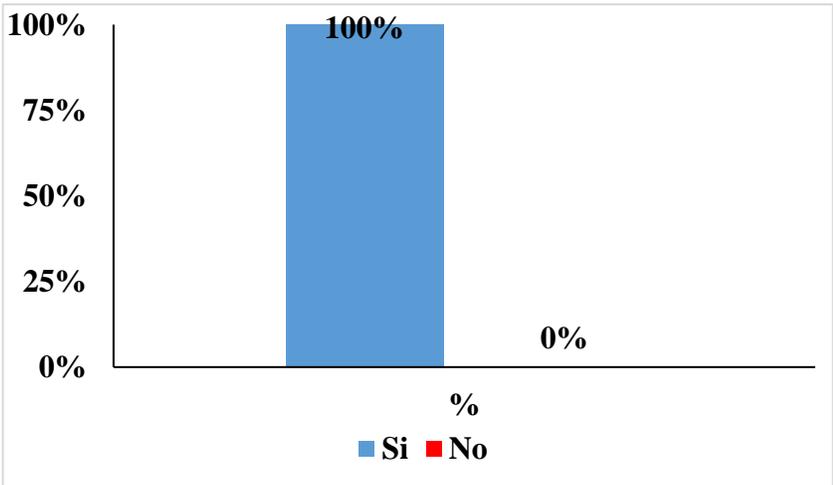
3. ¿La empresa cuenta con estados financieros auditables?

Tabla 3-4: Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-3: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información de la figura 3-4 y la tabla 3-5, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que la empresa, si, cuenta con estados financieros auditables. Esta apreciación es importante, motivado a que ratifica que la empresa es solvente financieramente hablando, para Plataforma Digital Única de Estado Peruano (2021), no se debe generar una deuda por deberes tributarios y de aduanas que hayan empezado en medidas cautelares anterior al proceso de cobro coactivo, en los 4 años anteriores al plazo de presentación para la certificación.

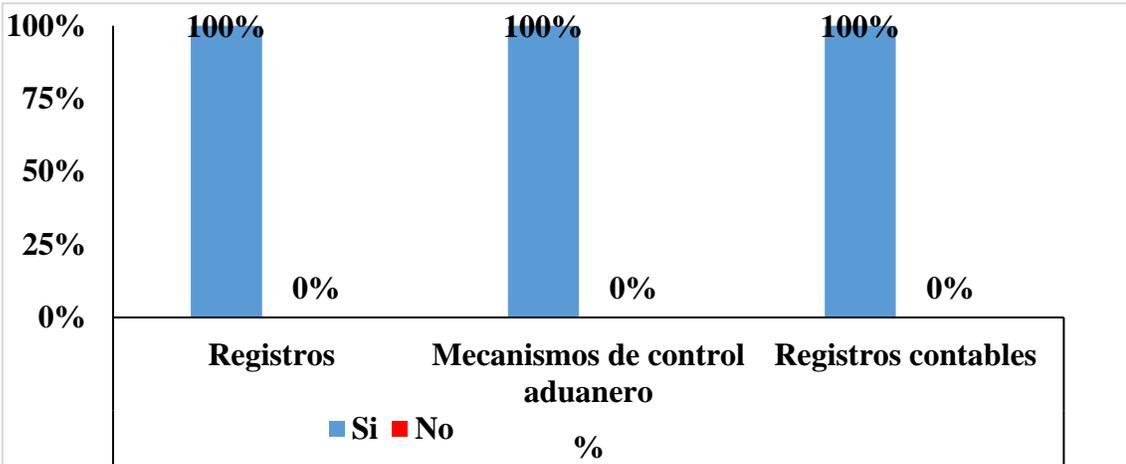
4. Posee la empresa sistemas que generen confianza tales como: ¿registros, mecanismos de control aduanero y registros contables?

Tabla 3-5. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	Registros	Mecanismos de control aduanero	Registros contables	Registros	Mecanismos de control aduanero	Registros contables
Si	100%	100%	100%	5	5	5
No	0%	0%	0%	0	0	0
Total	100%	100%	100%	5	5	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-4: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos de la figura 3-5 y la tabla 3-6, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que la empresa, si, posee la empresa sistemas que generen confianza tales como: registros, mecanismos de control aduanero y registros contables. Es pertinente, resaltar que la confianza que genere la empresa es determinante para los clientes y especialmente para los organismos del estado, de acuerdo con el tema Plataforma Digital Única de Estado Peruano (2021) se debe conservar la vigencia de las licencias y permisos que reclaman las autoridades competentes en los locales especificados por las operaciones en aduaneras. Es decir, contar con todos los aspectos legales pertinentes que les permitan optar a la certificación, creando un ambiente de confianza, para aumentar la clientela.

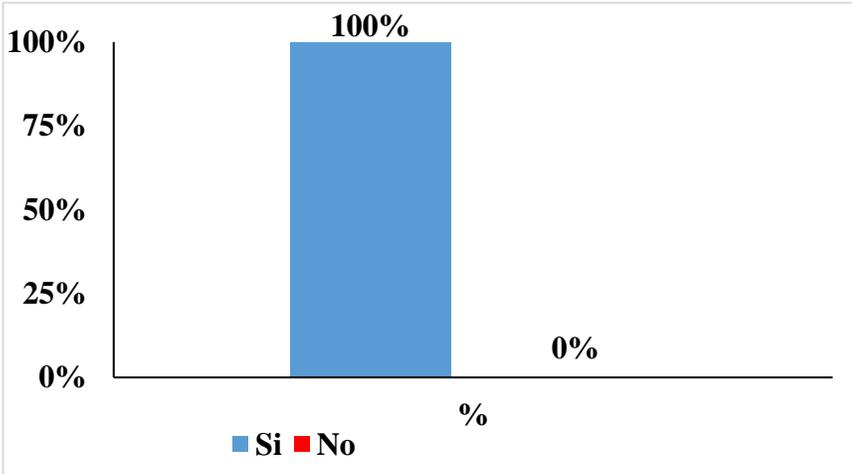
5. ¿El monto mínimo patrimonial supera el 3% del valor de sus operaciones?

Tabla 3-6. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-5: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información de la figura 3-6 y la tabla 3-7, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que, en la empresa, monto mínimo patrimonial, si supera el 3% del valor de sus operaciones. Este monto patrimonial es necesario en toda empresa, para Plataforma Digital Única de Estado Peruano (2021) se deben tener los estados financieros realizados según la legislación nacional que manifiesten liquidez financiera con capacidad de cumplir sus deberes. Lo que implica solvencia financiera, para la empresa, siendo garantía para optar a la certificación. Es pertinente mencionar que el encuestado número 2, asegura que “Por ser nueva empresa y debido al volumen de operaciones que se maneja se debe considerar un monto máximo de 5%.

Objetivo 2: Verificar los procesos logísticos utilizados en la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA. El segundo instrumento está dirigido al personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante. Teniendo como intención conocer aspectos internos relacionados con la logística.

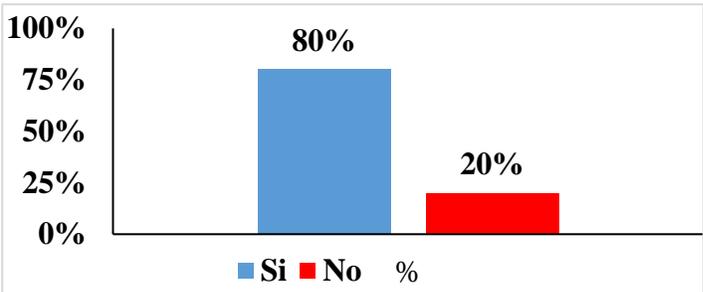
1. ¿El área de almacén cumple con los estándares requerido de acuerdo a la mercancía?

Tabla 3-7. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	80%	4
No	20%	1
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-5: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos de la figura 3-7 y la tabla 3-8, se puede decir que 4 encuestados que representa el ochenta por ciento (80%), consideran que, el área de almacén si cumple con los estándares requeridos de acuerdo a la mercancía; Mientras 1 encuestado que representa un veinte por ciento (20%), opina que no. También el encuestado 1, asegura que “Debería ampliarse y poder colocar cada cosa en su lugar y dar un aspecto más ordenado”. Aun cuando la mayoría afirma que el área de almacén cumple con todos los estándares, existe un porcentaje que recomienda realizar mejoras. En relación al tema Escudero y Ponce (2020) señala dentro de los objetivos del almacén el elaborar las actividades y operaciones requeridas para proporcionar productos o materiales en buenas condiciones de uso y en el contexto correcto. De allí, la importancia de contar con un almacén que reúna las condiciones necesarias; en efecto, este hecho afectará la empresa.

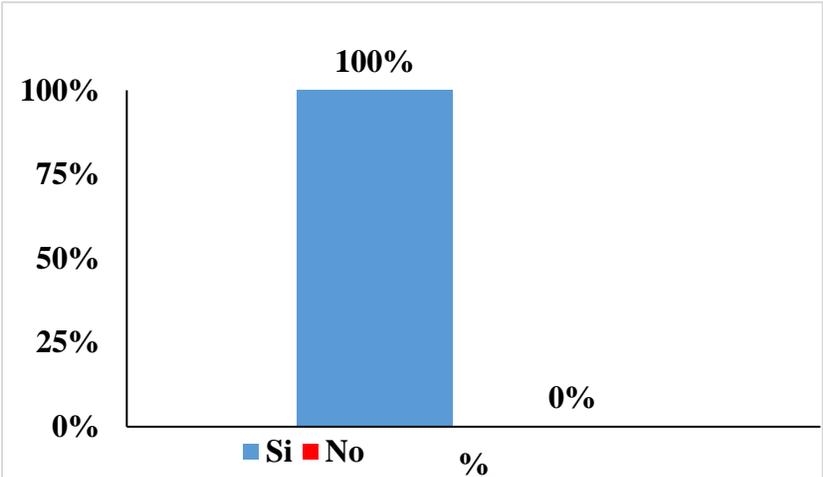
2. ¿Poseen un sistema de clasificación interno en el área de almacén?

Tabla 3-8. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-7: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información de la figura 3-8 y la tabla 3-9, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que, la empresa si, posee un método de clasificación interna en las áreas del almacén. El encuestado 3, explica “El almacén cuenta con muebles de madera en donde está clasificado (Precinto, sobres de aduana, útiles del área operativa). Es importante considerar lo señalado por Escudero y Ponce (2020) los almacenes son espacios para elaborar funciones de manipulación, expedición, protección, recepción y conservación de productos. En efecto, es determinante que cuente con un sistema que garantice la cadena de custodia y el orden de entrega.

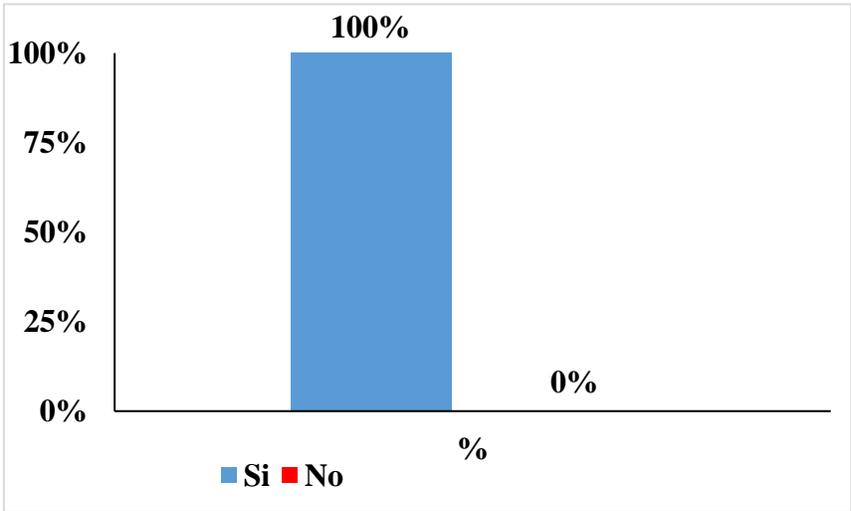
3. ¿La rotación de los stocks se adecúa a las exigencias de una agencia aduana?

Tabla 3-9. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3- 6: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos de la figura 3-9 y la tabla 3-10, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que, en la empresa la rotación de los stocks se adecúa a las exigencias de una agencia aduana. Resulta oportuno señalar que el encuestado 3, menciona “Hay patrones y estándares que cumplir, bajo una supervisión por los permisos (BAK), también, el encuestado 4, explica “Pero siempre se puede mejorar y ser más eficientes y eficaces”. Las observaciones de los encuestados 3 y 4, indican que existen aspectos que deben ser mejorados en esta área. Para Carro Paz & González Gómez (2017), la gestión de stock es vital ya que es interesante para los administradores de las empresas.

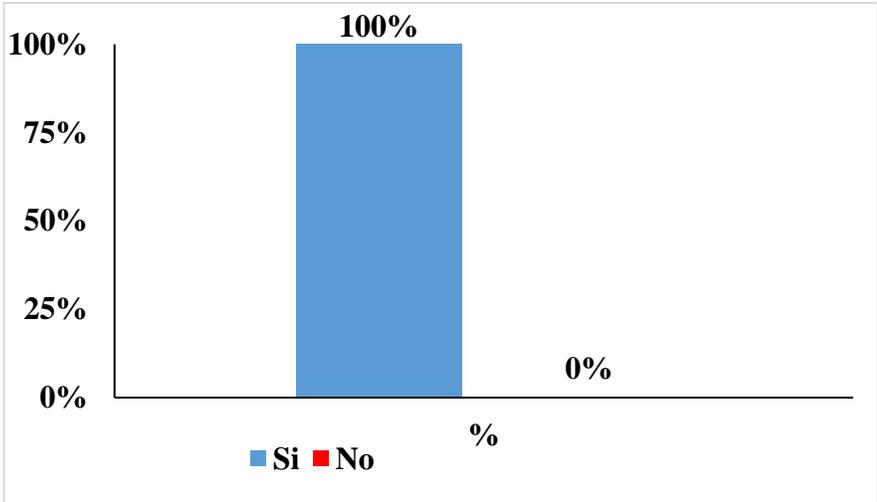
4. ¿En la rotación del stock se toman en cuenta las características de la mercancía, de acuerdo a los estándares internacionales?

Tabla 3- 10. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-7: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información en la figura 3-10 y la tabla 3-11, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que, en la rotación del stock se toman en cuenta las características de la mercancía, de acuerdo a los estándares internacionales. Este aspecto se puede considerar como fortaleza, motivado a que los estándares internacionales, forman parte de las exigencias de las aduanas, lo que implica que estarían dentro de las regulaciones exigidas para ser acreditado como operadores económicos autorizados.

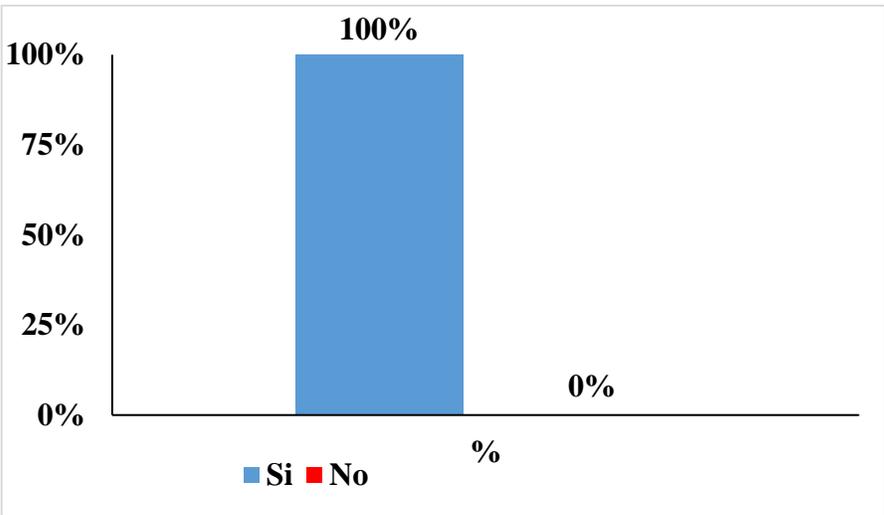
5. ¿En las operaciones de embarque se siguen los pasos establecidos, para garantizar la seguridad de la carga, de acuerdo a los estándares internacionales?

Tabla 3-11. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-8: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos la figura 3-11 y la tabla 3-12, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), consideran que, en las operaciones de embarque se siguen los pasos establecidos, para garantizar la seguridad de la carga, de acuerdo a los estándares internacionales. En la industria aduanera, estos procesos de embarque y desembarque son realmente significativos, motivado a su relación con la credibilidad de la empresa. de acuerdo con la SUNAT (2020), en su reglamento menciona, dentro de las medidas de seguridad, proyección de confiabilidad y seguridad general en las cadenas de logística. Entonces, la norma exige la garantía de seguridad en los puertos, en el trascurso del traslado y a la llegada de la mercancía.

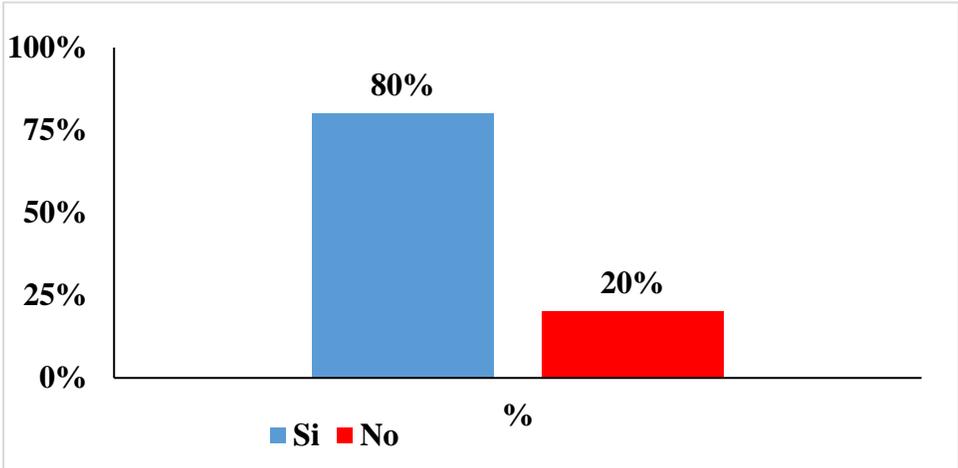
6. ¿Se establecen relaciones directas con los clientes?

Tabla 3-12. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	80%	4
No	20%	1
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-9: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información de la figura 3-12 y la tabla 3-13, se puede decir

que 4 encuestados que representan un ochenta por ciento (80%) consideran que en la empresa se establecen relaciones directas con los clientes. Por su parte, 1 encuestado que representa un veinte por ciento (20%) opinan que no. El entrevistado 1, explica “Pero podría ser mejor la comunicación sólo vía telefónica. Sería conveniente, que visitase a los clientes por algunas dudas que tengan o para fortalecer los lazos empresariales”. Asimismo, el encuestado 4, menciona “No, ellos no están presentes en los llenados”. Se puede comprender que existen fallas en la comunicación cliente empresa que deben ser mejorados.

Se debe tener presente que la comunicación es un proceso complejo y vital en cualquier ámbito en la vida. Para Marín (2020) es el proceso de traspaso de datos al responsable. Para que exista información se necesita que el receptor del mensaje lo decodifique y comprenda. La información que se expresa y no se interioriza, no es comunicación. En efecto, la comunicación es determinante en toda organización, algunos de los encuestados comprenden la importancia de mejorar los procesos de comunicación con los clientes.

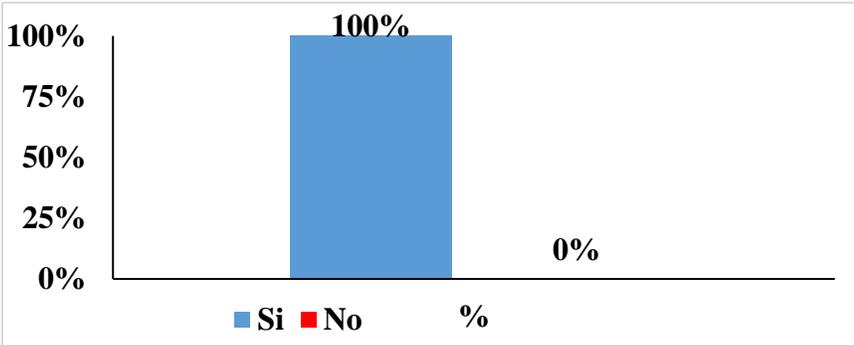
7. ¿La empresa satisface las necesidades del cliente?

Tabla 3-13. Relación de respuestas de los encuestados.

Opción	%	Total
Si	100%	5
No	0%	0
Total	100%	5

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3-10: Distribución porcentual de las respuestas de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos de la figura 3-13 y la tabla 3-14, se puede decir que 5 encuestados que representa el cien por ciento (100%), piensan que la empresa satisface las necesidades del cliente. Sin embargo, el encuestado 1, explica “Pero hay excepciones de que, por falta de personal, herramientas de oficina o un numerador las labores de la agencia se hagan lentas y poder cumplir con el cliente debido”. El encuestado 4, menciona “Pero no en 100% todavía le falta mejorar”. De acuerdo con los resultados, los encuestados señalan que la empresa satisface al cliente, pero señalan una variedad de aspectos que deben mejorar.

En relación al tema Gil (2020), definen que la satisfacción es la respuesta del cliente ante su demanda, es un juicio realizado a un servicio o producto, que provee un grado de recompensa placentero y es relacionado con el consumo. Resulta interesante comprender la relación con el éxito de la empresa, estando el cliente satisfecho con el servicio prestado.

Análisis FODA de la empresa

La realidad descrita anteriormente, permite visualizar la organización en forma integral, centrándose en áreas específicas relacionada con los requerimientos necesarios para pedir la certificación como operador económico autorizado. En función de ello, se elabora una matriz FODA, estableciendo fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 3-14: Matriz FODA

FODA	INTERNO	
	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	<p>F1.- Cuenta con personal capacitado. F2.- Cumple con los requerimientos administrativos ante la Sunat. F3.-Cumple administrativamente con la aduana. F4.-Estados financieros confiables. F5.- Monto patrimonial, supera el 3% del valor de sus operaciones.</p>	<p>D1.- Ampliar de almacén. D2.- Mejoras en la rotación de stocks. D3.- Mejoras en las relaciones con los clientes. D4.- Falta de personal. D5.- Carece de certificación como operador económico autorizado.</p>
	EXTERNO	
	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
	<p>O1. -Crecimiento del comercio internacional. O2. - Estabilidad económica del país. O3. - Posibilidad de expansión a nivel nacional e internacional. O4. – Firma de tratados de libre comercio en Perú. O5. - Captar clientes insatisfechos con otras empresas. O6. Certificarse como operador económico autorizado.</p>	<p>A1.- Competidores desleales. A2.- Competencia basada en el precio por parte de los competidores. A3.- Contracción económica del país. A4.- Caída del dólar. A5.- Caída de las exportaciones. A6.- Desastres naturales.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Después de establecer algunos aspectos relevantes a nivel interno y externo de la empresa, se procede a elaborar una serie de estrategias para ofrecer alternativas de solución ante la problemática planteada.

Tabla 3-15: Estrategias FODA.

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>F1O3. Aprovechar el personal capacitado para crear estrategias y expandirse a nivel nacional e internacional.</p> <p>F1O5. Planificar con el personal estrategias para captar nuevos clientes y aquellos insatisfechos con otras empresas.</p> <p>F2F4O6. Aprovechar que cumple con los requerimientos administrativos con la Sunat y aduana, para certificarse como operador económico autorizado.</p> <p>F4F5O4. Aprovechar que cuenta con estados financieros confiables para ampliar su comercialización a nivel internacional.</p>	<p>O1D3. Aprovechar la oportunidad de captar clientes insatisfechos con otras empresas, estableciendo nuevas formas de comunicación con los clientes, mejorando las relaciones con ellos.</p> <p>O4D5. Aprovechar el crecimiento del comercio para adquirir la certificación como operador económico autorizado, generando más confianza.</p> <p>O2D1D2. Aprovechar la estabilidad económica para ampliar su sede y mejorar los procesos internos de almacenaje y manejo de stocks.</p>
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>F1A1. Afrontar a los competidores con campañas publicitarias para resaltar la confiabilidad de la empresa.</p> <p>F4A3A4. Enfrentar la contracción económica y la caída del dólar con estrategias que les permitan invertir, motivado a sus estados financieros confiables y sólidos.</p> <p>F1A2. Crear estrategias de mercado con la experiencia y capacidad del personal que permitan ofrecer precios a niveles competitivos.</p>	<p>D1D2A1. Considerar ampliar la sede de la empresa, para ofrecer un mejor servicio y competir con otras empresas.</p> <p>D4D3A2. Contratar personal para reorganizar la empresa internamente y elevar los estándares competitivos.</p> <p>D5A2A5. Certificarse como operador económico autorizado, para generar confianza, aumentando la credibilidad ante los clientes, siendo para ellos la primera opción.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Una vez elaborada la matriz FODA y establecidas algunas estrategias se procede a elaborar una lista de requerimiento necesarios para la empresa aduanera del Grupo PML S.A.C. PAITA.

Tabla 3-16: Requerimiento y acciones.

REQUERIMIENTOS	ACCIONES
1. Personal. 2. Mejoras en los procesos internos (Almacén y stocks). 3. Sede para el almacén más amplia. 4. Mejoras en las relaciones con los clientes. 5. Campañas publicitarias. 6. Certificación como operador económico autorizado.	1. Contratar personal (Atención al cliente). 2. Crear sistemas de comunicación con el cliente, por medio de aplicativos tecnológicos, que permitan al cliente acceder a la información que necesita. 3. Realizar un manual de procesos para el área de almacén y stocks. 4. Elaborar campañas publicitarias para captar nuevos clientes. 5. Solicitar la acreditación como OEA.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3-17: Personal y funciones

PERSONAL	FUNCIONES
Numerador	Según el Manual de Organización y Funciones (MOF) grupo PML S.A.C. agentes de aduanas – Sede Paita.
Atención al Cliente	De acuerdo al Manual de Organización y Funciones (MOF) grupo PLM S.A.C. agentes de aduanas – Sede Paita.

Fuente: Elaboración propia.

Proyecciones de inversión y gastos

Tabla 3-18: Equipos, tecnología y acondicionamiento.

Partida	Cantidad	Costo unitario (S/)	Costo total (S/)
Acondicionamiento de almacén	1	2,700	2,700
Laptop	2	1,500	3,000
Aplicativo Web	1	1,500	1,500
Distintas inversiones (5% de las inversiones)			360
Total			7,560

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3-19: Personal

Ocupación	Cantidad	Salario básico (S/mes)	ESSALUD (9%)	Remuneración anual (S/)	Beneficios sociales ANUALES			Total
					Gratificación 100%	Vacaciones 100%	CTS 100%	
Asistente	5	930	84	12,164	2,027	930	930	16,052
Total								16,052

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3-21: Monto total por mes.

Partida	Monto total por un mes (S/)
Sueldos y salarios	16,051.80
Otros insumos (2.5% de sueldos y salarios)	401.30
Total	16,453.10

Fuente: Elaboración propia.

Después de realizar el análisis, se pueden realizar unas proyecciones de inversión referidos a la capital de trabajo y activos, además las expensas de los salarios y sueldos, pensando que se realizara una inversión de WACC del 25%, se consideran estos escenarios:

1. Ahorro del 2.5% según utilidades brutas.
2. Ahorro del 3% de acuerdo a utilidades brutas. Que se demuestran a continuación:
 - a. Liquidación y disminución del 10% de forma lineal. (Grupo PLM S.A.C. PAITA, 2018)
 - b. Tasa de impuestos de la renta adaptable del 30% de la empresa. (Grupo PLM S.A.C. PAITA, 2018)
 - c. Distintas expensas que son el 2.5% del gasto individual, es decir, salarios y sueldos. (Grupo PLM S.A.C. PAITA, 2018)

- **Objetivo 3:** Evaluar económica y financieramente los procesos de adecuación de la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA

Para dar respuesta al tercer objetivo se realiza un análisis

Tabla 3-20: Gastos.

Partida	2019	2020	2021
Ahorro (50% de los gastos operativos)	26,870.56	30,901.14	35,536.31
Ahorro (60% de los gastos operativos)	32,244.67	37,081.37	42,643.57

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-21: Utilidad.

Utilidad después de impuestos	-			
	24,013.10	6,763.02	9,584.43	12,829.05
Escudo fiscal		756.00	756.00	756.00
Valor de rescate de activos				5,292.00
Flujo de caja	-			
	24,013.10	7,519.02	10,340.43	18,877.05
Flujos descontados	-			
	24,013.10	6,015.22	6,617.88	9,665.05

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-22: Costo promedio ponderado.

Costo promedio ponderado del capital (WACC)	25%
--	------------

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-25: Indicadores de evaluación.

Indicadores de evaluación financiera	
Tasa interna de retorno (TIR)	21%
Valor actual neto (VAN)	- 1,714.95
Tiempo de recuperación (en años)	-

Fuente: Elaboración propia.

Es preciso mencionar que, en el escenario con proyección menos optimista, la tasa interna de retorno (TIR) es 21% por debajo del 25% exigido por la organización como expensa promedio de capital (WACC). Otro aspecto importante es el valor neto actual (VAN) es negativo (S/ - 1,714.95). Por lo cual en el horizonte del proyecto no se recupera la inversión.

Tabla 3-23: Capital de trabajo.

Capital de trabajo	16,453.10	-	-	-
Sueldos y salarios		16,051.80	16,051.80	16,051.80
Otros gastos (2.5% de sueldos y salarios)		401.30	401.30	401.30
Depreciación y amortización (10% lineal)		756.00	756.00	756.00
Utilidad antes de impuestos	-24,013.10	15,035.57	19,872.27	25,434.48
Impuestos (30% de utilidad)		4,510.67	5,961.68	7,630.34
Utilidad después de los impuestos	-24,013.10	10,524.90	13,910.59	17,804.13
Escudo fiscal		756.00	756.00	756.00
Valor de rescate de activos				5,292.00
Flujo de caja	-24,013.10	11,280.90	14,666.59	23,852.13
Flujos descontados	-24,013.10	9,024.72	9,386.62	12,212.29

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-24: Costo promedio.

Costo promedio ponderado del capital (WACC)	25%
--	------------

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-25: Indicadores de evaluación financiera.

Indicadores de evaluación financiera	
Tasa interna de retorno (TIR)	41%
Valor actual neto (VAN)	6,610.53
Tiempo de recuperación (en años)	3

Fuente: Elaboración propia.

En el escenario más optimista, la tasa interna de retorno (TIR) es 41% por encima del 25% exigido por la organización como expensa promedio de capital (WACC). Asimismo, se puede decir que el valor actual neto (VAN) es positivo (S/ - 6,610.53); por lo cual en el horizonte del proyecto se recupera la inversión en tres años.

Definición y cuantificación del impacto.

En relación al tema se puede decir que el impacto económico se mide de acuerdo con la magnitud de inversión necesaria para la adecuación. Para lo cual se plantean dos escenarios uno optimista de crecimiento y otro poco optimista. En el primero es un escenario más optimista, la tasa interna de retorno (TIR) es 41% por encima del 25% exigido por la organización como expensa promedio de capital (WACC). Esta postura implica la recuperación de la inversión en un lapso de tres años. Es preciso mencionar que, en el escenario con proyección menos optimista, la tasa interna de retorno (TIR) es 21% por debajo del 25% exigido por la organización como expensa promedio de capital (WACC). Otro aspecto importante es el valor neto actual (VAN) es negativo (S/ - 1,714.95). Por lo cual en el horizonte del proyecto no se recupera la inversión. Es importante resaltar que la inversión implica contratación de personal, equipos técnicos, implementación de nuevos y mejores programas. Los costos de ingestión se calcularon en un año, incluyendo todas las proyecciones de sueldo, salarios y bonificaciones.

Etapas del Benchmarking

Dentro de las etapas de este proceso se encuentra la planificación, teniendo presente lo que se quiere realizar, respondiendo a interrogantes como: ¿qué aspecto deseo medir?; en este caso en particular se medirá la implementación de la certificación como OEA en otra empresa, para medir los beneficios y áreas que requirieron mejorar.

Asimismo, otros aspectos son los datos, en esta investigación se toman como datos los resultados posteriores a la implementación de la certificación como OEA de la agencia de aduana Carlos Bellos S.A.C. Es pertinente mencionar que después de recabar la información se procede a comparar con la realidad de la empresa estudiada grupo PML SAC. PAITA. Teniendo presente la realidad de la empresa, es decir, sin fijar metas que sean consideradas irreales.

El paso siguiente serían las mejoras, lo que consiste en adaptar la información recabada a la empresa, en busca de mejorar significativas. Finalmente, se deben elaborar un resumen de los datos para convertirla comprensible para la empresa. En este caso, sólo se realizó la comparación entre una empresa que posee la certificación y otra que está evaluando el impacto de certificarse como OEA.

Tabla 26. Análisis comparativo.

Certificación como operador económico autorizado en la Gestión Logística del grupo PML SAC. PAITA, PARA EL 2019.	Certificación de operador económico autorizado en la agencia de aduana Carlos Bellos S.A.C.	Acciones
Carece de certificación	Certificación OEA permite ser una empresa confiable.	Certificarse como OEA
Clientes medianamente satisfechos.	La naturaleza de los procedimientos de la agencia aduanera posibilitando la satisfacción de sus consumidores.	Mejora de procesos internos para incrementar la satisfacción de los clientes.
Riesgos en la cadena logísticas	Reducción de riesgos en las cadenas de logística	Aumentar la seguridad.
Solidez económica	Solidez económica	
Clientela fidelizada	Educación de nuevos clientes por los beneficios obtenidos gracias a la certificación.	Aumentar la credibilidad
Carece de sistemas integrados de gestión	Sistema integrado de gestión	Crear un sistema integrado de gestión
Carece de unidad de inteligencia financiera (UIF), BASC, Salud y Seguridad en el trabajo.	Unidad de inteligencia financiera, BASC, Salud y seguridad en el trabajo.	Crear una unidad de inteligencia financiera, BASC, salud y seguridad en el trabajo.
Trámites aduaneros en los tiempos establecidos.	Reducción de los procesos y trámites en aduanas posibilitando la realización de despachos ágilmente.	Simplificar los tramites
Carece de atención preferente	Atención ventajosa en situaciones que garanticen la prioridad del envío y su recepción en despachos por posible cierre de aeropuertos y puertos.	Plan de contingencia.
Servicio personalizado.	Servicio Personalizado.	
Poco contacto con el cliente.	Contacto por llamada telefónica o correo electrónico.	Aumentar los canales comunicacionales para los clientes.
Calidad en tiempos de entrega.	La calidad de servicio se enfoca en la confiabilidad de las cadenas de logística.	Aumentar la calidad en función de la seguridad y tiempos de entrega.
Estructura básica.	Inversión que se manifiesta en la optimización de la infraestructura de la agencia de certeza para los colaboradores.	Ampliar la estructura.

Carece de personal capacitado en gestiones como OEA.	Asignación de la persona para reunirse, conocer y capacitarse con los representantes de los operadores económicos autorizados.	Capacitar al personal en diversas áreas (OEA).
--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2020).

Beneficios de la certificación en la OEA.

Al hacer referencia a las ventajas de certificarse para la empresa, es necesario volver a señalar lo establecido por la SUNAT (2020), en su portal web:

- Reducción de controles en aduanas en despachos de exportación e importación.
- Atención ventajosa en trámites de aduanas como devoluciones, despachos de exportación, regularización, reclamos, etc.
- Limitación de tiempos en trámites de aduanas, como las acciones de controles extraordinarias y la rectificación en DAM de importación y exportación.
- Actuar directo por parte de importadores y exportadores como despachadores en las aduanas, sacando las expensas de garantías para poder operar.
- Garantía nominal para la amonestación del artículo N°160 de despachos de importación.
- Acceso a las destrezas según los acuerdos de reconocimiento recíproco.
- Asignación de sectoristas en la asistencia y orientación experta en procesos vinculados al programa OEA nacional.

Todos estos beneficios se ven reflejas en el trabajo de investigación realizado por Chafloque y Piscoya, A. B. (2016). (2016), el cual resalta que, una vez aplicada la certificación en la Agencia de Aduana Carlos Bellos S.A.C., las ventajas señaladas por la SUNAT se fueron comprobando, trayendo múltiples beneficios para la empresa. En el caso específico de la agencia del grupo PML SAC. PAITA se espera que, basándose en las proyecciones a tres años, la inversión sea recuperada. Se puede inferir que las

ventajas para esta agencia sean similares a las señaladas por la SUNAT y las obtenidas la Agencia de Aduana Carlos Bellos S.A.C.

Contrastación de hipótesis

- Hipótesis principal

Al examinar la influencia ex ante de la certificación como operador económico autorizado determinando la incidencia en las operaciones de la gestión logística del Grupo PML SAC. PAITA, para el 2019. Se puede decir que la hipótesis se comprueba, debido a que el impacto es considerable, con una recuperación de inversión a tres años.

Hipótesis específicas

1. En relación a la primera hipótesis referida a las condiciones actuales de la empresa permiten la certificación como operador económico autorizado, después del análisis de resultado se puede inferir que la empresa cuenta con la solides económica y financiera para ser certificada como operador económico autorizado, por tanto, la hipótesis se comprueba.
2. Asimismo, en la segunda hipótesis relacionada con los procesos logísticos utilizados en la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA, y su capacidad de responder a los estándares de seguridad requeridos, se puede decir que la hipótesis se comprueba, la empresa cumple con los procesos logísticos mínimos necesarios establecidos por la OMA y SUNAT, para ser acreditado.
3. En relación a la tercera hipótesis referida a la evaluación económica y financiera de los procesos de adecuación de la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA, permitirá la implementación como Operador Económico autorizado. Esta hipótesis se comprueba teniendo como premisa que se cumpla en escenario optimista, en caso contrario la hipótesis no se cumpliría.

IV. DISCUSIÓN

En esta etapa de la investigación, se procede a cotejar los resultados obtenidos con otras investigaciones y teorías para comprender mejor los hallazgos investigativos. En el área administrativa se comprobó basándose en la información suministrada que la empresa cumple con los requerimientos administrativos señalados por la SUNAT. Dentro de los cuales, se menciona otras medidas internas que la empresa debe contemplar dentro de la logística, el sistema acorde con los registros logísticos y contables, se relacionan con:

- a) Sistemas de controles internos que avalen la reproducción de estados financieros seguros.
- b) Controles, sistemas y registros que avalen la trazabilidad de la realización de controles en aduanas y las operaciones.
- c) Registros y libros contables.

Evidentemente, esta realidad organizacional se convierte en una ventaja para la empresa, la certificación como operador traerá consigo muchos beneficios para la empresa, de acuerdo con Pachón (2021) el beneficio económico para la empresa, dependerá en gran medida del reconocimiento del comercio, basándose en la confianza y credibilidad. La ventaja será a nivel competitivo, generando confianza. También es pertinente mencionar que según Hernández (2020) un alto porcentaje de las aduanas están reacias a la acreditación, por desconocimiento en relación al tema.

Existen aspectos internos que mejorar para que los procesos de gestión logística den respuesta en forma efectiva a los clientes, coincidiendo con Arismendi (2020) la certificación implica un proceso de reingeniería interno, asumir de forma permanente medidas o normas que garanticen estabilidad". De allí, que la empresa requiera contratar más personal y realizar una inversión pequeña para adecuarse a los requerimientos. Se debe tener presente lo señalado por Escudero (2020), dentro del tema empresarial, la logística es la manera de clasificación que opta una organización según su distribución, producción, almacén y materiales de productos.

Dentro de este orden de ideas, se menciona lo señalado por Arismendi (2020) la eficiencia en las prácticas aduaneras, genera confiabilidad en el producto, eleva la calificación de la empresa asumiendo las mejoras visibles en seguridad, personal,

administración y otras áreas, lo que implica crecimiento interno y externo; entonces la certificación se traduce para la empresa en una inversión que traerá beneficios a largo, medio y corto plazo. Estos beneficios se traducen en ingresos que justifican la inversión a realizar, para adecuarse.

Asimismo, una de las debilidades encontradas es la relación con los clientes, dentro de las ventajas de ser certificado como operador económico autorizado esta, de acuerdo con SUNAT (2020), se garantiza una atención ventajosa en trámites de aduanas para reclamos, despachos, devoluciones, etc., lo que convierte a la empresa en una opción más confiable para los clientes. De acuerdo con Guerreiro y Castillo (2021) la figura de la OEA permitirá a la empresa crear un enlace clave del sector privado y el servicio de aduanas, elevando el nivel estratégico de los clientes que posee, garantizando procesos más seguros y confiables.

En este sentido, se esboza la necesidad de reestructurar algunos aspectos internos, como los procesos de organización del almacén y el área de stocks, este resultado concuerda con Guerreiro y Castillo (2021) el cual sugiere que se plantea la mejora continua y revisión constante para garantizar los cambios en procedimientos internos, estando acorde con los estándares internacionales. Es decir, la adecuación implica cambio y mejoras constantes en todos los procesos internos.

Finalmente, se puede comprender que la alegación como operadores económicos autorizados, permitirá ampliar la cantidad de personal, para dar respuesta al área de atención al cliente y organización interna, concordando con Farfán y Hernández (2018) menciona que como operadores económicos autorizados, los empleados asumieron un nuevo rol que permite, perfeccionar el trabajo en equipo y aumentar los niveles de responsabilidad que cada uno asumen en la empresa”, se generan cambio que benefician a la empresa, directa e indirectamente.

En relación a los procesos logísticos, Urquiza (2021) el cumplimiento de la certificación incrementa el logro de los objetivos y metas institucionales, de igual forma, la certificación disminuyó los costos, también mejoró la calidad interna y externa de la empresa haciéndola más eficaz y eficiente. Así mismo, los operadores logísticos tienen una gran importancia, motivado a que su función se centra en canalizar por un medio seguro y a un costo accesible, agilizando el proceso, la certificación se convierte

en parte de la garantía del proceso, creando mecanismos de confianza, internacional; por tanto, la empresa eleva sus estándares a nivel internacional.

V. CONCLUSIONES

La empresa, presenta confiabilidad, cumpliendo con sus obligaciones ante los organismos competentes en los lapsos establecidos. Resaltando que los estados financieros son auditables, motivado a que cuenta con registros, mecanismos de control aduanero y registros contables; además de valor mínimo patrimonial superior al 3% del valor neto de sus operaciones.

La empresa cumple con la mayoría de los requerimientos; sin embargo, existen otros que deben ser mejorados, en el área de almacén y manejo de stock es necesario establecer mecanismos de mejoras en los procesos internos. Es necesario mejoras en el almacén, en el área de stock, traslado y recepción de la carga.

Al evaluar económica y financieramente los procesos de adecuación de la empresa aduanera del Grupo PML SAC. PAITA, se observa que el escenario optimista es probable para la adecuación de la empresa; pero, de darse el escenario menos optimista la adecuación sería una inversión no recuperable. Es importante resaltar que, en el escenario más optimista, la tasa interna de retorno (TIR) es 41% por encima del 25% demandado por la organización como expensa promedio de capital (WACC). Asimismo, se puede decir que el valor actual neto (VAN) es positivo (S/ - 6,610.53); por lo cual en el horizonte del proyecto se recupera la inversión en tres años.

VI. RECOMENDACIONES

Realizar una certificación como operador económico autorizado mediante la capacitación del personal en sus áreas de trabajo, mediante talleres de atención al cliente, para mejorar la comunicación, realizando de forma exitosa las operaciones logísticas.

Contratar personal para el área de atención al cliente, que utilicen aplicativos tecnológicos que mejoren la relación con el cliente.

Invertir en infraestructura para garantizar los estándares internacionales de recepción y manejo de la mercancía, implementando un manual de procesos internos para optimizar los procedimientos logísticos.

Aumentar el monto patrimonial de acuerdo con la inversión de adecuación, para no generar un déficit presupuestario y poder asumir la certificación.

REFERENCIAS

- Arismendi, D. (2020). Certificación operador económico autorizado para empresas exportadoras colombianas en seguridad y facilitación. [Tesis, Universitaria Agustiniiana].
<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1518/ArismendiGuerrero-DianaMarcela-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Asociación Latinoamericana de Integración . (2021). Estudio sobre los programas operador económico autorizado en los países miembros de la ALADI con especial énfasis en los requisitos para obtener la certificación. http://www2.aladi.org/biblioteca/Publicaciones/ALADI/Secretaria_General/SEC_Estudios/229Rev3.pdf.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación. (5a. ed.)*. San Marcos.
- Escudero , Y., & Ponce , S. (2020). Factores que influyeron en la optimización de la cadena de suministros de las empresas exportadoras e importadoras peruanas certificadas como Operadores Económicos Autorizados (OEA) durante los años 2013 al 2018. [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651627>.
- Escudero, M. (2019). Gestión logística y comercial. Paraninfo S.A.
- Gil, J. (2020). Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, S.L.
- Grupo PML. (2020). Manual de organización y funciones (MOF) grupo PML S.A.C Agentes de Aduanas. Grupo PML S.A.C. <https://www.peruml.com/>.
- Hernández, L. (2020). Beneficios de la certificación de confianza “Operador Económico Autorizado (OEA)” para las empresas de comercio exterior en Colombia (vigencia decreto 3568/2011) con el propósito de mejorar sus procesos. [Tesis, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales].
<https://repository.udca.edu.co/handle/11158/3592>.
- Huanca, Y. (2022). Gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de Puno, período 2021. [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/17681/Huanca_Quispe_Yerson_Fredy.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Jaque, F. (2021). Plan de implementación de certificación internacional “operador económico autorizado” para la mejora de los procesos en la cadena logística de la empresa Importadora Multi Top S.A.C., 2019-2020. [Tesis, Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4192>.
- La Noire , J., & Quispe , P. (2022). La certificación internacional del Operador Económico Autorizado — OEA. *Advocatus*. (042), 201-210. <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Advocatus/article/view/5752>.
- Organización de Naciones Unidas para la Alimentación. (23 de 10 de 2018). *Génesis de la elaboración de una norma*. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/004/ad094s/ad094s02.htm#fnB1>
- Pachon, S. (2020). Plan de implementación del programa de operador económico autorizado para importador en la empresa Transaire S.A.S. [Tesis, Universidad Antonio Nariño]. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/1784>.
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano . (2021). Obtener la certificación como Operador Económico Autorizado. <https://www.gob.pe/8601-obtener-la-certificacion-como-operador-economico-autorizado>.
- Rios , J. (2019). Certificación OEA y calidad del servicio en la agencia de aduana Transoceanic S.A., Callao – 2018. [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31055>.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2020). Certificación del operador económico autorizado procedimiento general. <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/operadores/procGeneral/despa-pg.29.htm>.
- Urquiza, R. (2021). Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado para mejorar la calidad de servicio en la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L. año 2020. [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16592>.
- Wheelen, T., Hunger, D., Hoffman, A., & Bamford , C. (2017). Gestión estratégica y política empresarial: globalización, innovación y sostenibilidad. Pearson .

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de encuesta al personal administrativo

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Albuquerque	1
---	-----------------	--	---

I. **INTRODUCCIÓN:** A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos orientados a: Analizar el impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML SAC. PAITA, para el 2019, es importante resaltar que la información recabada se utilizará para la elaboración de la tesis. Teniendo como referencia los fines investigativos antes expuestos, se le agradece su total colaboración y sinceridad al momento de responder, para garantizar que los resultados contribuyan al mejoramiento de la calidad de la formación investigativa de los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo.

II. **INSTRUCCIONES:** La encuesta está estructurada en dos partes cada una. En la primera se colocan datos personales como: Sexo y DNI. En la segunda se responden las interrogantes seleccionando las opciones Si___ y No___, además de poseer unas líneas para explicar aspectos que deban ser aclarados.

III. ENCUESTA

3.1. Datos personales

3.1.1. Sexo: F () M ()

3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): _____

3.2. Planteamientos

IV. GUÍA DE PREGUNTAS
Instrumento aplicado a personal administrativo.
1. ¿Cancela los tributos en los lapsos establecidos por los organismos competentes? Si_____ No_____
De haber seleccionado la opción No, explique: _____ _____
2. ¿La empresa cumple con las obligaciones económicas ante los organismos de aduanas? Si_____ No_____

De haber seleccionado la opción No, explique:

3. ¿La empresa cuenta con estados financieros auditables?

Si _____ No _____

De haber seleccionado la opción No, explique:

4. ¿Posee la empresa sistemas que generen confianza? tales como:

Registros. Si _____ No _____

Mecanismos de control aduanero. Si _____ No _____

Registros contables. Si _____ No _____

De haber seleccionado la opción No en algunas de las preguntas, explique:

5. ¿El monto mínimo patrimonial supera el 3% del valor de sus operaciones?

Si _____ No _____

De haber seleccionado la opción No, explique ¿Cuánto le falta para alcanzar la meta?:

Anexo 2: Modelo de encuesta al personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante. (Gestión logística)

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Albuquerque	2
---	-----------------	--	---

I. **INTRODUCCIÓN:** A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos orientados a: Analizar el impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML SAC. PAITA, para el 2019, es importante resaltar que la información recabada se utilizará para la elaboración de la tesis. Teniendo como referencia los fines investigativos antes expuesto, se le agradece su total colaboración y sinceridad al momento de responder, para garantizar que los resultados contribuyan al mejoramiento de la calidad de la formación investigativa de los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo.

II. **INSTRUCCIONES:** La encuesta está estructurada en dos partes cada una. En la primera se colocan datos personales como: Sexo y DNI. En la segunda se responden las interrogantes seleccionando las opciones Si___ y No___, además de poseer unas líneas para explicar aspectos que deban ser aclarados.

III. **ENCUESTA**

3.1. **Datos personales**

3.1.1. *Sexo:* F () M ()

3.1.2. *Documento Nacional de Identidad (DNI):* _____

IV. **GUÍA DE PREGUNTAS**

Instrumento aplicado a personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante. (Gestión logística)

1- ¿El área de almacén cumple con los estándares requerido de acuerdo a la mercancía?

Si _____ No _____

De haber seleccionado la opción No, explique:

2- ¿Poseen un sistema de clasificación interno en el área de almacén?

Si _____ No _____

De haber seleccionado la opción Si, explique:

3- ¿La rotación de los stocks se adecúa a las exigencias de una agencia aduana?

Si_____ No_____

De haber seleccionado la opción No, explique:

4- ¿En la rotación del stock se toman en cuenta las características de la mercancía, de acuerdo a los estándares internacionales?

Si_____ No_____

De haber seleccionado la opción No, explique:

5- ¿En las operaciones de embarque se siguen los pasos establecidos, para garantizar la seguridad de la carga, de acuerdo a los estándares internacionales?

Si_____ No_____

De haber seleccionado la opción No, explique:

6- ¿Se establecen relaciones directas con los clientes?

Si_____ No_____

De haber seleccionado la opción No, explique:

7- ¿La empresa satisface las necesidades del cliente?

Si_____ No_____

De haber seleccionado la opción No, explique:

Anexo 3: Lista de cotejo

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Albuquerque	3
---	-----------------	--	---

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos orientados a: Analizar el impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML SAC. PAITA, para el 2019, es importante resaltar que la información recabada se utilizará para la elaboración de la tesis. Teniendo como referencia los fines investigativos antes expuesto, se le agradece su total colaboración y sinceridad al momento de responder, para garantizar que los resultados contribuyan al mejoramiento de la calidad de la formación investigativa de los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La encuesta está estructurada en dos partes cada una. En la primera se colocan datos personales como: Sexo y DNI. En la segunda se responden las interrogantes seleccionando las opciones Si___ y No___, además de poseer unas líneas para explicar aspectos que deban ser aclarados.

III. ENCUESTA

3.1. Datos personales

3.1.1. Sexo: F () M ()

3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): _____

LISTA DE COTEJO
Instrumento de recolección de datos (Investigador)
Oportunidades
_____ Crecimiento del comercio internacional.
_____ Estabilidad económica del país.
_____ Posibilidad de expansión a nivel nacional e internacional.
_____ Firma de Tratados de Libre Comercio por parte Perú.
Explicar otros aspectos relacionado con las oportunidades que posee la empresa de ser necesario:

Amenazas

_____ Existen competidores desleales.

_____ Alta probabilidad de sustitución del servicio.

_____ Políticas gubernamentales restrictivas.

_____ Competencia basada en precio por parte de los competidores.

Explicar otros aspectos relacionado con las amenazas que posee la empresa de ser necesario:

Anexo 4. Modelo de encuesta aplicado al personal del área administrativa.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Albuquerque Mena	1
---	-----------------	--	---

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos orientados a: Analizar el impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML S.A.C. PAITA, para el 2019, es importante resaltar que la información recabada se utilizará para la elaboración de la tesis. Teniendo como referencia los fines investigativos antes expuesto, se le agradece su total colaboración y sinceridad al momento de responder, para garantizar que los resultados contribuyan al mejoramiento de la calidad en la formación investigativa de los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La encuesta está estructurada en dos partes cada una. En la primera se colocan datos personales como: Sexo y DNI. En la segunda se responden las interrogantes seleccionando las opciones Si ___ y No ___, además de poseer unas líneas para explicar aspectos que deban ser aclarados.

III. ENCUESTA

3.1. Datos personales

3.1.1. Sexo: F M ()

3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): 7303944

3.2. Planteamientos

GUÍA DE PREGUNTAS
Instrumento aplicado a personal del área administrativa, financiera y sectorista.
1. ¿Cancela los tributos en los lapsos establecidos por los organismos competentes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
De haber seleccionado la opción No, explique:

Continuación del anexo 4.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Albuquerque Mena	2
---	-----------------	--	---

2. ¿La empresa cumple con las obligaciones económicas ante los organismos de aduanas?
Sí No
De haber seleccionado la opción No, explique:

3. ¿La empresa cuenta con estados financieros auditables?
Sí No
De haber seleccionado la opción No, explique:

4. ¿Posee la empresa sistemas que generen confianza?, tales como:
Registros. Si No
Mecanismos de control aduanero. Si No
Registros contables. Si No
De haber seleccionado la opción No en algunas de las preguntas, explique:

5. ¿El monto mínimo patrimonial supera el 3% del valor de sus operaciones?
Sí No
De haber seleccionado la opción No, explique ¿Cuánto le falta para alcanzar la meta?
Por ser micro empresa y debido al Volumen de Operaciones que se maneja se debe considerar un monto máximo de 5%.

Continuación del anexo 4.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Alburqueque Mena	1
---	-----------------	--	---

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos orientados a: Analizar el impacto *ex ante* de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML S.A.C. PAITA, para el 2019, es importante resaltar que la información recabada se utilizará para la elaboración de la tesis. Teniendo como referencia los fines investigativos antes expuesto, se le agradece su total colaboración y sinceridad al momento de responder, para garantizar que los resultados contribuyan al mejoramiento de la calidad en la formación investigativa de los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La encuesta está estructurada en dos partes cada una. En la primera se colocan datos personales como: Sexo y DNI. En la segunda se responden las interrogantes seleccionando las opciones Si ___ y No ___, además de poseer unas líneas para explicar aspectos que deban ser aclarados.

III. ENCUESTA

3.1. Datos personales

3.1.1. Sexo: F (X) M ()

3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): 76071326

3.2. Planteamientos

GUÍA DE PREGUNTAS	
Instrumento aplicado a personal del área administrativa, financiera y sectorista.	
1. ¿Cancela los tributos en los lapsos establecidos por los organismos competentes?	
Sí <u>X</u>	No _____
De haber seleccionado la opción No, explique:	

Continuación del anexo 4.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Albuquerque Mena	2
---	-----------------	--	---

2. ¿La empresa cumple con las obligaciones económicas ante los organismos de aduanas?

Sí No

De haber seleccionado la opción No, explique:

3. ¿La empresa cuenta con estados financieros auditables?

Sí No

De haber seleccionado la opción No, explique:

4. ¿Posee la empresa sistemas que generen confianza?, tales como:

Registros. Si No

Mecanismos de control aduanero. Si No

Registros contables. Si No

De haber seleccionado la opción No en algunas de las preguntas, explique:

5. ¿El monto mínimo patrimonial supera el 3% del valor de sus operaciones?

Sí No

De haber seleccionado la opción No, explique ¿Cuánto le falta para alcanzar la meta?

Anexo 5: Modelo de encuesta aplicada al personal del área de gestión logística

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Alburqueque Mena	1
---	-----------------	--	---

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos orientados a: Analizar el impacto ex ante de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML S.A.C. PAITA, para el 2019, es importante resaltar que la información recabada se utilizará para la elaboración de la tesis. Teniendo como referencia los fines investigativos antes expuesto, se le agradece su total colaboración y sinceridad al momento de responder, para garantizar que los resultados contribuyan al mejoramiento de la calidad en la formación investigativa de los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La encuesta está estructurada en dos partes cada una. En la primera se colocan datos personales como: Sexo y DNI. En la segunda se responden las interrogantes seleccionando las opciones Si___ y No___, además de poseer unas líneas para explicar aspectos que deban ser aclarados.

III. ENCUESTA

3.1. Datos personales

3.1.1. Sexo: F () M ()

3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): 75211447.

GUÍA DE PREGUNTAS

Instrumento aplicado a personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante. (Gestión logística)

1. ¿El área de almacén cumple con los estándares requerido de acuerdo a la mercancía?

Si _____ No

De haber seleccionado la opción No, explique:

Debería ampliarse y poder colocar cada cosa en su lugar y dar un aspecto mas ordenado.

2. ¿Poseen un sistema de clasificación interno en el área de almacén?

Si No _____

De haber seleccionado la opción Si, explique:

Continuación anexo 5.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Alburqueque Mena	2
---	-----------------	--	---

3. ¿La rotación de los stocks se adecúa a las exigencias de una agencia aduana?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:

4. ¿En la rotación del stock se toman en cuenta las características de la mercancía, de acuerdo a los estándares internacionales?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:

5. ¿En las operaciones de embarque se siguen los pasos establecidos, para garantizar la seguridad de la carga, de acuerdo a los estándares internacionales?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:

6. ¿Se establecen relaciones directas con los clientes?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:

Pero podría ser mejor, la comunicación es solo vía telefónica, sería conveniente que se visitase a los clientes por algunas dudas que tengan o para fortalecer los negocios empresariales.

Continuación del anexo 5.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Albuquerque Mena	3
---	-----------------	--	---

7. ¿La empresa satisface las necesidades del cliente?

Si X No

De haber seleccionado la opción No, explique:

*Por hay excepciones de que por falta de personal, Horquitos de oficina o un
nursador los labores de la oficina se hacen lentas y poder cumplir con el
cliente en el tiempo debido.*

Continuación del anexo 5.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales	ENCUESTA	Elaborada por: Hyrum Albuquerque Mena	1
---	-----------------	--	---

I. INTRODUCCIÓN: A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos orientados a: Analizar el impacto *ex ante* de la certificación como operador económico autorizado en la gestión logística del Grupo PML S.A.C. PAITA, para el 2019, es importante resaltar que la información recabada se utilizará para la elaboración de la tesis. Teniendo como referencia los fines investigativos antes expuesto, se le agradece su total colaboración y sinceridad al momento de responder, para garantizar que los resultados contribuyan al mejoramiento de la calidad en la formación investigativa de los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo.

II. INSTRUCCIONES: La encuesta está estructurada en dos partes cada una. En la primera se colocan datos personales como: Sexo y DNI. En la segunda se responden las interrogantes seleccionando las opciones Si ___ y No ___, además de poseer unas líneas para explicar aspectos que deban ser aclarados.

III. ENCUESTA

3.1. Datos personales

3.1.1. Sexo: F () M ()

3.1.2. Documento Nacional de Identidad (DNI): 76301805

GUÍA DE PREGUNTAS	
Instrumento aplicado a personal del área de despacho, embarque, documentación y practicante. (Gestión logística)	
1. ¿El área de almacén cumple con los estándares requerido de acuerdo a la mercancía?	
Si <input checked="" type="checkbox"/> No ___	
De haber seleccionado la opción No, explique:	

2. ¿Poseen un sistema de clasificación interno en el área de almacén?	
Si <input checked="" type="checkbox"/> No ___	
De haber seleccionado la opción Si, explique:	

 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales</p>	<p>ENCUESTA</p>	<p>Elaborada por: Hyrum Alburqueque Mena</p>	<p>2</p>
---	------------------------	--	----------

3. ¿La rotación de los stocks se adecúa a las exigencias de una agencia aduana?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:

4. ¿En la rotación del stock se toman en cuenta las características de la mercancía, de acuerdo a los estándares internacionales?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:

5. ¿En las operaciones de embarque se siguen los pasos establecidos, para garantizar la seguridad de la carga, de acuerdo a los estándares internacionales?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:

6. ¿Se establecen relaciones directas con los clientes?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:

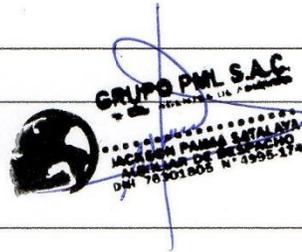


 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Negocios Internacionales</p>	<p>ENCUESTA</p>	<p>Elaborada por: Hyrum Alburqueque Mena</p>	<p>3</p>
---	------------------------	--	----------

7. ¿La empresa satisface las necesidades del cliente?

Si No

De haber seleccionado la opción No, explique:



Anexo 6: Ficha de evaluación de instrumento 2. (Personal administrativo)



**“IMPACTO EX ANTE DE LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL GRUPO
PML SAC. PAITA, PARA EL 2019.”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DEL GRUPO PML SAC. PAITA.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												X									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												X									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de octubre del 2018.


 Mg. Frisa María Aliaga Guevara
 ABOGADO
 ICAP 2879

Mgtr.: FRISA ALIAGA GUEVARA
 DNI: 02879000
 Teléfono: 981815541
 E-mail: frisaaliaga@hotmail.com

**“IMPACTO EX ANTE DE LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR
 ECONÓMICO AUTORIZADO EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL GRUPO
 PML SAC. PAITA, PARA EL 2019.”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
 DEL GRUPO PML SAC. PAITA.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														/							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														/							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														/							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														/							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														/							

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															✓						
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación															✓						
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores															✓						
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación															✓						

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de octubre del 2018.


 Mgr.: *Victor José Tollano Espinoza*
 DNI: *62288696*
 Teléfono: *948995263*
 E-mail: *victorjull@netmail.pe*

**“IMPACTO EX ANTE DE LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL GRUPO
PML SAC. PAITA, PARA EL 2019.”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DEL GRUPO PML SAC. PAITA.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												X									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												X									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												X									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												X									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												X									

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación											X							
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación											X							
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores											X							
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación											X							

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de octubre del 2018.

Mgtr.: 
DNI: 41903872
Teléfono: 969370999
E-mail: lcerda@UCV.edu.pe

Anexo 7: Ficha de evaluación de instrumento 2. (Personal de gestión logística)



“IMPACTO EX ANTE DE LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL GRUPO PML SAC. PAITA, PARA EL 2019.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE GESTIÓN LOGÍSTICA DEL GRUPO PML SAC. PAITA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														✓							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														✓							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														✓							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														✓							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y														✓							

	calidad.																			
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de octubre del 2018.

Mgtr.:

DNI:

Teléfono:

E-mail:


 Victor David Tello
 02788696
 948995263
 victor@victor.com



**“IMPACTO EX ANTE DE LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL GRUPO
PML SAC. PAITA, PARA EL 2019.”**

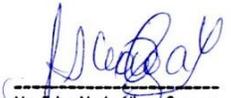
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE GESTIÓN
LOGÍSTICA DEL GRUPO PML SAC. PAITA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado										X											
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables											X										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												X									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													X								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y													X								

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				X
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de octubre del 2018.


 Mg. Frisa María Aliaga Guevara
 ABOGADO
 ICAP 2879

Mgtr.: FRISA ALIAGA GUEVARA.
 DNI: 02819000
 Teléfono: 981815541
 E-mail: frisaaliaga@hotmail.com

**“IMPACTO EX ANTE DE LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL GRUPO
PML SAC. PAITA, PARA EL 2019.”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE GESTIÓN
LOGÍSTICA DEL GRUPO PML SAC. PAITA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												X									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												X									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												X									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												X									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y												X									

	calidad.																		
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación									X									
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación									X									
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores									X									
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación									X									

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de octubre del 2018.


 Mgtr.: Gerardo Néstor
 DNI: 41908873
 Teléfono: 969370999
 E-mail: lcerda@UCV.edu.pe

Anexo 8: Constancia de validación del instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VICTOR DANIEL TILLO CARRERA con DNI N° 027886976 Magister
 en GERENCIA EMPRESARIAL
 N° ANR/COP, de profesión ING.º AGROINDUSTRIAL
 desempeñándome actualmente como Docente
 en Facultad Industrial, Negocio Internacionales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para el personal administrativo del Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario para el personal de Gestión Logística del Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
3. Actualidad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.

Mgtr.
DNI
Especialidad
E-mail


Victoria Tzuc Tzuc
02788696
Asesoría Logística
victorull@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, FRISA ALIAGA GUEVARA con DNI N° 02819000 Magister
en GESTIÓN PÚBLICA
N° ANR/COP, de profesión ABOGADO
desempeñándome actualmente como DOCENTE DE NEGOCIOS INTERN.
en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para el personal administrativo del Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Cuestionario para el personal de Gestión Logística del Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.


 Mg. Frisa Maria Aliaga Guevara
 ABOGADO
 ICAP 2879

Mgtr. : FRISA ALIAGA GUEVARA
 DNI : 02319000
 Especialidad : GESTION PUBLICA
 E-mail : frisaaliaga@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erin Guadalupe Cerdo Neiva con DNI N° 41903873 Magister en Administración de Negocios, N° ANR/COP, de profesión Administrador desempeñándome actualmente como Director en EAP. de Negocios Internacionales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario para el personal administrativo del Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Cuestionario para el personal de Gestión Logística del Grupo PML SAC. PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de octubre del dos mil dieciocho.



Mgtr. : Efraim Cabiliano Cerda Nelson
DNI : 41993073
Especialidad : Administrador
E-mail : ecerda@ucv.edu.pe.

Anexo 8. Evidencia de las entrevistas realizadas.



Rosa Sernaque Coronado



Marcos Tocto Tripul

Anexo 9. Aspectos Administrativos

Recursos y Presupuesto

PARTIDA Y SUB PARTIDA	N° DE UNIDADES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
PERSONAL			
Digitador	1	50.00	50
INSUMOS			
Cámara fotográfica	1	450.00	450.00
USB	1	30.00	30.00
Lapiceros	9	0.50	4.5
Laptop	1	1700.00	1700.00
Papel fotocopia	1 paquete	8.50	8.50
SERVICIOS			
Fotocopias	50	0.10	50.00
Internet	4	25.00	100.00
Impresiones	70	0.30	21.00
Empastado	3	8.00	24.00
Viáticos	6	200.00	1200.00
Total 3638.00			3638.00
Imprevistos (10%)			363.80
Costo Total			4001.80

Financiamiento: Este proyecto de investigación está financiado de manera personal.

Anexo 10. Cronograma de ejecución

Meses	1	2	3	4	5	6	7
Actividades	May	Jun	Jul	Agos	Set	Oc	Nov
Elaboración del capítulo I	■						
Investigación documental para recabar información		■					
Elaboración del capítulo II		■					
Elaboración del capítulo III			■				
Elaboración del capítulo IV			■				
Entrega del capítulo IV			■	■	■	■	■
Entrega de la Tesis					■	■	■

Fuente: Elaborado por el autor de la investigación (2018).

Actividades Realizadas ■