

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE TITULACIÓN POR TESIS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA OPERADOR
ECONÓMICO AUTORIZADO PARA LA MEJORA DE LAS
OPERACIONES ADUANERAS EN LA AGENCIA DE ADUANA
TRANSOCEANIC S.A.**

TESIS
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

PRESENTADA POR
BACH. CASTILLO SEGURA, AARÓN JOSEPH
BACH. SANDOVAL MORIANO, ROGER SPENCER

ASESOR: Mg. QUEA VÁSQUEZ, JUAN ANTONIO

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto a nuestras familias por el apoyo incondicional y sobre todo a Dios, que nos ha guiado por buen camino para ser mejor persona y buen profesional.

Aaron Castillo

Esta investigación va dedicada principalmente a Dios y a mi familia, así como a todas las personas que nos apoyaron durante el proyecto de investigación.

Roger Sandoval

AGRADECIMIENTOS

“Agradecemos a nuestras familias por su aliento constante hacia nosotros, durante la elaboración de la presente investigación y a nuestro asesor por guiarnos y brindarnos su gentil soporte durante este proyecto, y finalmente pero no menos importantes a los expertos entrevistados, ya que sin ellos no hubiera sido posible el desarrollo de esta tesis”.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción y formulación del problema general y específico.	3
1.1.2 Formulación del problema	8
1.1.3 Problema General	8
1.1.4 Problemas específicos	9
1.2 Objetivo General y específicos	9
1.2.1 Objetivo General	9
1.2.2 Objetivo específico.....	9
1.3 Delimitación de la investigación.....	9
1.4 Importancia y justificación del Estudio.	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1 Marco Histórico	14
2.2 Antecedentes del Estudio de investigación.....	16
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio.	20
2.4 Definición de términos básicos	30
2.5 Fundamentos teóricos que sustenta las hipótesis.....	33
CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS	34
3.1 Hipótesis	34
3.1.1 Hipótesis general.....	34
3.1.2 Hipótesis Específica.....	34
3.2 Variables	34
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
4.1 Enfoque, tipo y nivel.....	35
4.2 Diseño de la investigación – Cuasi experimental.	35
4.3 Población y muestra.....	36
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	39
4.4.2 Criterio de validez del instrumento.....	39

4.4.3 Instrumentos de recolección de datos	39
4.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	40
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA	
INVESTIGACIÓN	42
5.1 Presentación de resultados	42
5.2 Análisis de resultados	66
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	85
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	85
Anexo 02: Matriz de Operacionalización	87
Anexo 03: Declaración de autenticidad.	89
Anexo 4: Carta de consentimiento de uso de datos	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Exportación FOB, Según sector económico: 2019-2020.....	3
Tabla 02: Importación FOB, según uso o destino económico: 2019-2020	4
Tabla 03: Población y Muestra del estudio.	38
Tabla 04: Técnicas e instrumentos.	40
Tabla 05: Matriz de Análisis de datos	41
Tabla 06: Tiempo de atención de resolución del expediente ante Aduana.	44
Tabla 07: Principales errores que ameritan presentar en expediente ante Aduana.	45
Tabla 08: Acciones a tomar para la variable 1.	46
Tabla 09: Estado de las acciones planteadas para la variable 1.	47
Tabla 10: Tiempo de atención del expediente ante Aduana – POST TEST.	50
Tabla 11: Porcentaje de costo promedio por semana – PRE TEST.	52
Tabla 12: Acciones a tomar para la variable 2.	54
Tabla 13: Estado de las acciones planteadas para la variable 2.	54
Tabla 14: Porcentaje de costo por semana - Post Test.	57
Tabla 15: Cantidad de errores del personal – PRE TEST	59
Tabla 16: Acciones a tomar para la variable 3.	61
Tabla 17: Estado de las acciones planteadas para la variable 3.	61
Tabla 18: Cantidad de errores del personal – POST TEST	63
Tabla 19: Datos para pruebas Pre Test – Variable 1.	66
Tabla 20: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 01.....	66
Tabla 21: Datos para pruebas Post Test – Variable 1.....	67
Tabla 22: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 01 tiempo de atención de expedientes en la aduana.....	67
Tabla 23: Prueba de Wilcoxon para la variable 01 Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana.....	68
Tabla 24: Estadísticos Descriptivos de la variable 01	69
Tabla 25: Datos para pruebas Pre Test – Variable 1.	70
Tabla 26: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 02 Costos logísticos.	70
Tabla 27: Datos para pruebas Post Test – Variable 2.....	71
Tabla 28: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 02 Costos logísticos.	71
Tabla 29: Prueba de T-Student para la variable 02 Costos logísticos.....	72

Tabla 30: Estadísticos Descriptivos de la variable 02	73
Tabla 31: Datos para pruebas Pre Test – Variable 3.	74
Tabla 32: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 03 Errores del Personal .	74
Tabla 33: Datos para pruebas Post Test – Variable 3.....	75
Tabla 34: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 03 Errores del Personal.	75
Tabla 35: Prueba de Wilcoxon para la variable 03 tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.....	76
Tabla 36: Estadísticos Descriptivos de la variable 03	77
Tabla 37: Resumen de Resultados.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Problemas en las Operaciones Aduaneras.....	5
Figura 02: Áreas contra el Crimen Organizado del tráfico ilícito de drogas.....	8
Figura 03: Sedes de Agencia de Aduana Transoceanic S.A.....	10
Figura 04: Delimitación temporal del estudio.	11
Figura 05: Evolución del Operador Económico Autorizado	15
Figura 06: Mapa conceptual de los fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis	33
Figura 07: Flujo de presentación de expediente ante la Intendencia de Aduana.....	43
Figura 08: Diagrama Ishikawa por demora en tiempos de atención por parte de Aduana.	45
Figura 09: Correo al ejecutivo de la SUNAT de la División de OEA.....	48
Figura 10: Software para el seguimiento de Operaciones y Expedientes.....	48
Figura 11: Manual de Operación y Funciones – Asistente Documentario de Expedientes.....	49
Figura 12: Manual de Operación y Funciones – Revisor.	49
Figura 13: Gráfica de desempeño del Indicador 1.....	51
Figura 14: Diagrama Ishikawa por altos costos logísticos.	53
Figura 15: Correo de solicitud de información para el mantenimiento de la Certificación OEA.	55
Figura 16: Correo de respuesta de solicitud de información de mantenimiento de la Certificación OEA.	56
Figura 17: Correo para atención de la Brigada de Operaciones Especiales de la SUNAT.....	55
Figura 18: Manual de Operación y Funciones – Auxiliar de Despacho.....	56
Figura 19: Gráfica de desempeño del Indicador 2.....	58
Figura 20: Diagrama Ishikawa por elevada cantidad de errores.....	60
Figura 21: Programa de Capacitación implementado.....	62
Figura 22: Manual de Operación y Funciones – Revisor.	62
Figura 23: Evidencia del Software SINTAD.....	63
Figura 24: Gráfica de desempeño del Indicador 3.....	65

RESUMEN

El tema desarrollado en la tesis propuesta es la “Implementación del Programa Operador Económico Autorizado para la mejora de las operaciones aduaneras en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.”, tiene como objetivo demostrar como la certificación en mención beneficia el resultado de las operaciones y no solo con la mejora de la cadena logística y con las facilidades propuestas por la SUNAT.

La investigación ha sido realizada en los periodos 2020-2021 la cual pretende exponer que al identificar los problemas que afectan a la empresa en el área de operaciones, es por ello que se considera del tipo de investigación aplicada; por lo tanto, se utiliza tanto las teorías, conceptos, metodologías con el fin de resolver los problemas identificados.

La organización obtuvo la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) de la SUNAT sin analizar la importancia e identificar todos los beneficios que conlleva ser un OEA y que fortalecen las actividades de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A. Para ello se desarrolló la investigación a lo largo de cinco capítulos analizando diversos factores que afectan directamente las operaciones de importaciones y exportaciones por la aduana marítima del Callao, para que con la información recopilada se obtengan conclusiones y recomendaciones para la mejora de la empresa.

El estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, recogiendo datos de las operaciones realizadas en la empresa, analizando las incidencias y recolectando datos estadísticos de las mismas, donde los sujetos de estudio no están asignados aleatoriamente y no han sido modificados, considerándose una muestra del periodo antes y después de la implementación de las acciones propuestas en un tiempo delimitado. Con los datos extraídos y analizados de enero a octubre del 2020 a través del software de operaciones se procede a realizar la implementación de las acciones propuestas, esto se realizó a finales del mismo año, viéndose reflejado los resultados a partir del 2021, justificándose las acciones y demostrando las hipótesis, obteniéndose como resultado que, al utilizar las herramientas propuestas alineadas a la certificación OEA, mejora las operaciones de la empresa, reduciendo los tiempos de atención, la cantidad de errores y costos en las operaciones de la empresa que con llevan un incremento o mejora de sus niveles de rentabilidad y logrando afianzar la relación con los clientes, proveedores y las principales autoridades que intervienen en el proceso.

Palabras claves: Operador Económico autorizado, SUNAT, Certificación, beneficios.

ABSTRACT

The topic developed in the proposed thesis is the "Implementation of the Authorized Economic Operator Program for the improvement of customs operations in the Customs Agency Transoceanic SA", it aims to demonstrate how the certification in question benefits the result of operations and not only with improvement. of the logistics chain and with the facilities proposed by SUNAT.

The research has been carried out in the periods 2020-2021 which aims to show that by identifying the problems that affect the company in the operations area, that is why the type of applied research is considered; therefore, both theories, concepts and methodologies are used to solve the identified problems.

The organization obtained the certification of Authorized Economic Operator (AEO) from SUNAT without analyzing the importance and identifying all the benefits that come with being an AEO and that strengthen the activities of the Customs Agency Transoceanic SA. For this, the investigation was developed throughout five chapters analyzing various factors that directly affect the operations of imports and exports by the maritime customs of Callao, so that with the information collected conclusions and recommendations are obtained for the improvement of the company.

The study is developed under a quantitative approach, collecting data from the operations carried out in the company, analyzing the incidents and collecting statistical data from them, where the study subjects are not randomly assigned and have not been modified, considering a sample of the period before and after the implementation of the proposed actions in a limited time. With the data extracted and analyzed from January to October 2020 through the operations software, the implementation of the proposed actions is carried out, this was carried out at the end of the same year, the results being reflected from 2021, justifying the actions and demonstrating the hypotheses, obtaining as a result that, by using the proposed tools aligned to the AEO certification, it improves the operations of the company, reducing service times, the amount of errors and costs in the operations of the company that carry a increasing or improving their profitability levels and managing to strengthen the relationship with customers, suppliers and the main authorities involved in the process.

Keywords: Authorized Economic Operator, SUNAT, Certification, benefits.

INTRODUCCIÓN

En libre comercio permite al Perú invertir, crecer, producir y vender al mundo los productos que producen, permitiendo que las exportaciones crezcan exponencialmente, colocando al país como unos de líderes en exportación, como en el caso de los arándanos, quinua, palta, entre otros.

Los tratados comerciales han logrado otorgar mejores condiciones para las exportaciones, abriendo las puertas a muchos mercados, sin embargo, el incremento de las exportaciones viene de la mano con el aumento de las actividades ilícitas, como el narcotráfico, contrabando, robos, entre otros.

El presente estudio nace de la figura del OEA, el cual surgió de la necesidad de mejorar la seguridad de los procesos logísticos de comercio exterior, estas mejoras señaladas en los requisitos de la certificación OEA que cada miembro debe implementar para luego derivar a que obtenga los beneficios ofrecidos por la Aduana según el rubro que corresponde, sin embargo en la presente investigación “Implementación del programa Operador Económico Autorizado para la Mejora de las operaciones aduaneras en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A” pretende demostrar que dichos beneficios derivados de la certificación OEA afectan los procesos de importación y exportación de la Agencia de Aduana realizados por la aduana marítima del callao para la mejora de los mismos.

El estudio está conformado por cinco capítulos, en el Capítulo I se muestra el planteamiento problema general y específicos que se han identificado, así como los objetivos generales y específicos de la investigación, también se muestra la delimitación de esta investigación tanto espacial, temporal y teórica, incluida la justificación e importancia del estudio la cual estará conformada por la justificación teórica, práctica, económica y legal.

El capítulo II se presenta el marco teórico de la investigación, los antecedentes del Estudio de investigación donde se muestra una recopilación de artículos relacionados y la definición de términos básicos.

En el capítulo III se expone la hipótesis general, las hipótesis específicas, las variables independientes y dependientes, así como sus respectivos indicadores.

En el capítulo IV se menciona la metodología de la investigación empleada, describiendo el enfoque, el diseño, el tipo y método de la investigación, la población y muestra del

estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas para la recolección, el procesamiento y análisis de la información.

El capítulo V muestra el análisis de los resultados de la investigación comparando las etapas pre test y post test de las tres variables después de haber identificado las oportunidades de mejora e implementado, alineadas a los beneficios de la certificación en las que se puede visualizar el resultado de la investigación en función a las hipótesis planteadas y se analiza la aceptación o rechazo del planteamiento,

Finalmente se da por finalizada la investigación presentando las conclusiones y las recomendaciones propuestas, las cuales servirán de base para promover estudios posteriores del tema propuesto.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción y formulación del problema general y específico.

A continuación, se desarrolla la descripción del problema y su formulación del problema general y específico.

1.1.1. Descripción del problema

La participación de los países en el comercio internacional les permite tener múltiples ventajas que resultan en el fortalecimiento de su economía, sin embargo, esta apertura de los mercados ha incrementado los riesgos y los retos en la mejora de los servicios aduaneros.

Para el Perú, el comercio internacional es de gran importancia, la apertura comercial con la firma de acuerdos fomenta el desarrollo económico del país, crea plazas de trabajo, aumenta la oferta de bienes, brinda oportunidades a las empresas de acceder a una mayor oferta y demanda de productos. Producto de circunstancias por el COVID-19 según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) con datos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) las exportaciones en el 2020 bajaron en 17.1% y las importaciones cayeron en 11.8% con respecto al año anterior, sin embargo, en términos nominales, el valor de las exportaciones FOB totalizó US\$ 35 882 millones y para las importaciones CIF totalizaron en US\$ 32 627. (Ver tabla 01 y 02).

Tabla 01: Exportación FOB, Según sector económico: 2019-2020

SECTOR ECONÓMICO	2019	2020	VARIACIÓN (%)
Datos expresados en Millones de dólares			
PRODUCTOS TRADICIONALES	31750	24967	-21.4
PESQUERO	1210	914	-24.4
AGRÍCOLA	664	577	-13.1
MINERO	27218	21898	-19.5
PETROLEO Y GAS NATURAL	2659	1577	-40.7
PRODUCTOS NO TRADICIONALES	11458	10839	-5.4
AGROPECUARIO	5007	5440	8.7
TEXTIL	1073	833	-22.4
PESQUERO	1109	949	-14.4
QUÍMICO	1438	1455	1.2
METALMECÁNICO	574	471	-17.9
SIDEROMETALÚRGICO	1254	949	-24.3
MINERÍA NO METÁLICA	548	413	-24.7
RESTO	456	329	-27.9
TOTAL	43292	35882	-17.1

Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
Elaboración: Propia

Tabla 02: Importación FOB, según uso o destino económico: 2019-2020

USO O DESTINO ECONÓMICO	2019	2020	VARIACIÓN (%)
Datos expresados en Millones de dólares			
BIENES DE CONSUMO	8529	7884	-7.6
BIENES DE CONSUMO NO DURADERO	4659	4839	3.9
BIENES DE CONSUMO DURADERO	3870	3045	-21.3
MATERIAS PRIMAS Y PRODUCTOS INTERMEDIOS	17084	14984	-12.3
COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y PRODUCTOS CONEXOS	5215	3748	-28.1
PRODUCTOS PARA LA AGRICULTURA	1109	1146	3.3
PRODUCTOS PARA LA INDUSTRIA	10760	10089	-6.2
BIENES DE CAPITAL Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	11338	9738	-14.1
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1082	902	-16.7
BIENES DE CAPITAL PARA LA AGRICULTURA	136	143	5.2
BIENES DE CAPITAL PARA LA INDUSTRIA	7390	6796	-8.0
EQUIPOS DE TRANSPORTE	2730	1897	-30.5
DIVERSOS	24	20	-17.5
TOTAL	36975	32627	-11.8

Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

Elaboración: Propia

A pesar de que se visualiza la disminución de las exportaciones e importaciones se ha registrado el aumento de problemas en la cadena logística entre ellas se encuentran las actividades ilícitas vinculadas en las cuales se ha destacado los robos y el narcotráfico esto se suma a los problemas logísticos a los que se enfrentan los intervinientes en la cadena. (Ver figura 01).



Figura 01: Problemas en las Operaciones Aduaneras
Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al diagrama anterior son muchos los factores que afectan a las operaciones aduaneras de las cuales destacamos las actividades ilícitas al ser el Perú el segundo proveedor de hoja de coca a nivel mundial, también encontramos los problemas logísticos y los tiempos de atención y/o respuesta de la aduana en las operaciones.

Entre las principales consecuencias de los problemas mencionados a los participantes de la cadena Logística no solo es pérdida monetaria, sino también incumplimientos de contratos con clientes y proveedores, pérdida de confianza, pérdida de imagen, involucramiento en juicios como tercero civil responsable, sobrecostos operacionales, cambio en la evaluación del riesgo de la, es por ello cada participante de la cadena logística tenga sea fortalecida sus sistemas de seguridad para evitar o reducir los incidentes dentro de la misma, por ello Guadalupe (2021) afirma lo siguiente:

Todos y cada uno de los eslabones de la cadena logística internacional son importantes y cumplen un rol necesario que se concatena con el rol de los demás. El hecho de que un eslabón no funcione en forma limitada podría ocasionar el colapso de la cadena y la generación de ineficiencias y sobrecostos. (p.20)

Según el Banco Mundial y Facultad de Economía de Turku, en su encuesta sobre el Índice de Desempeño Logístico (IDL) en el 2018 el Perú se encuentra en el puesto 69 cayendo 14 puestos sobre su ubicación en el 2016, este indicador analiza los siguientes factores:

- La eficiencia del proceso de despacho por parte de los organismos de control de fronteras, incluidas las aduanas.
- Calidad de la infraestructura comercial.
- Facilidad para organizar envíos a precios competitivos.
- Competencia y calidad de los servicios logísticos.
- Capacidad para rastrear y puntualidad de los envíos.

De acuerdo con el presidente de la federación Internacional de Asociaciones de Transitarios y Asimilados, “No hay comercio sin logística, y una logística deficiente a menudo significa escaso volumen de comercio”, afirmó Huxiang Zhao en la edición del informe del Grupo Banco Mundial titulado Connecting to Compete 2016.

El Perú al tener una logística particular la cual se va mejorando de a pocos, debe adoptar medidas para mejorar la cadena, es por ello que instituciones como la SUNAT busca la facilidad a las empresas de ingresar a los mercados internacionales implementando programas para la mejora de la misma, como el programa de Facilitación aduanera, seguridad y transparencia (FAST) y la adopción del Programa de Operador Económico Autorizado (OEA). El programa OEA a través de la SUNAT brinda a las empresas una certificación que asegura que la suscrita ha adoptado medidas exigidas que garantizan la seguridad adecuada de su logística y de las operaciones, así como también el sistema adecuado de Registros Contables y la solvencia financiera, este certificado convierte a la empresa en un Operador de Comercio exterior de confianza para la Administración Aduanera.

A nivel mundial es pertinente destacar la voluntad por la búsqueda de la mejora de la seguridad de la cadena logística; en el año 2005 en Bruselas, el Consejo de la Organización Mundial de Aduanas elaboró y aprobó un sistema para incrementar la seguridad y, al mismo tiempo, para facilitar el comercio internacional, denominado Marco Normativo de la OMA, más conocido como Marco Normativo SAFE, respecto del cual la gran mayoría de países del mundo expresaron su voluntad y su intención de aplicarlo.

De la misma forma, se instauraron otras iniciativas con el mismo fin mediante el concepto de Operador Económico Autorizado. En Estados Unidos se estableció el programa Customs Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT) y el programa OEA de la Unión Europea, con el fin principal de mejorar la seguridad a la cadena logística internacional.

En octubre de 2006, 139 administraciones miembros de la OMA habían declarado su intención de aplicarlo. SUNAT (2020).

En el 2007 se incorporó el concepto de Operador Económico Autorizado (OEA) al Marco SAFE, en la cual la Organización Mundial de Aduanas define a la OEA como “parte implicada en el movimiento internacional de mercancías que ejerza cualquier función que haya sido aprobada o en nombre de una administración aduanera nacional de acuerdo con las normas de la OMA u otras normas de seguridad equivalentes de la cadena logística”. OMA (2021). Este documento proporciona directrices técnicas básicas para la implementación de los programas relativos al Operador Económico Autorizado a nivel mundial entre los Miembros de la OMA y la comunidad que se dedica al comercio internacional con el fin de la mejora de la seguridad de la misma.

En el 2012 con la finalidad de incorporarse a las directrices actuales del comercio internacional y con la búsqueda de la mejora de la cadena logística se introdujo la figura del Operador Económico Autorizado a la nueva Ley General de Aduanas Peruana (DL N° 1053).

Actualmente estas normas se vienen actualizando y las empresas que se pueden certificar como Operador económico autorizado son los exportadores, importadores, almacenes de aduanas, empresas de Servicio de Entrega Rápida y Agentes de Aduana.

En ese sentido la nueva administración aduanera, en su papel como ente facilitador del comercio, ha realizado modificaciones en las normas, reestructurando los procesos, para agilizar y mejorar los servicios aduaneros. Rosales (2017).

En el Perú se encuentran certificadas 244 empresas como Operador Económico lo cual viene siendo una cantidad importante pero mínima comparado con otros países, es por ello que la SUNAT sigue en la búsqueda de incentivos para que más participantes de la cadena logística se suscriban a

dicha certificación ya que al ser un país crítico en el tráfico ilícito de drogas donde el comercio exterior se ve afectado por esta actividad, colocando a los dos principales puertos del país en áreas de tráfico internacional de drogas como se puede apreciar en la figura 02, las empresas se verían favorecidas facilitando sus operaciones, mejorando la fluidez del comercio exterior sin descuidar la seguridad de la misma así como la obtención de beneficios adicionales que se verían reflejados en menores costos logísticos.

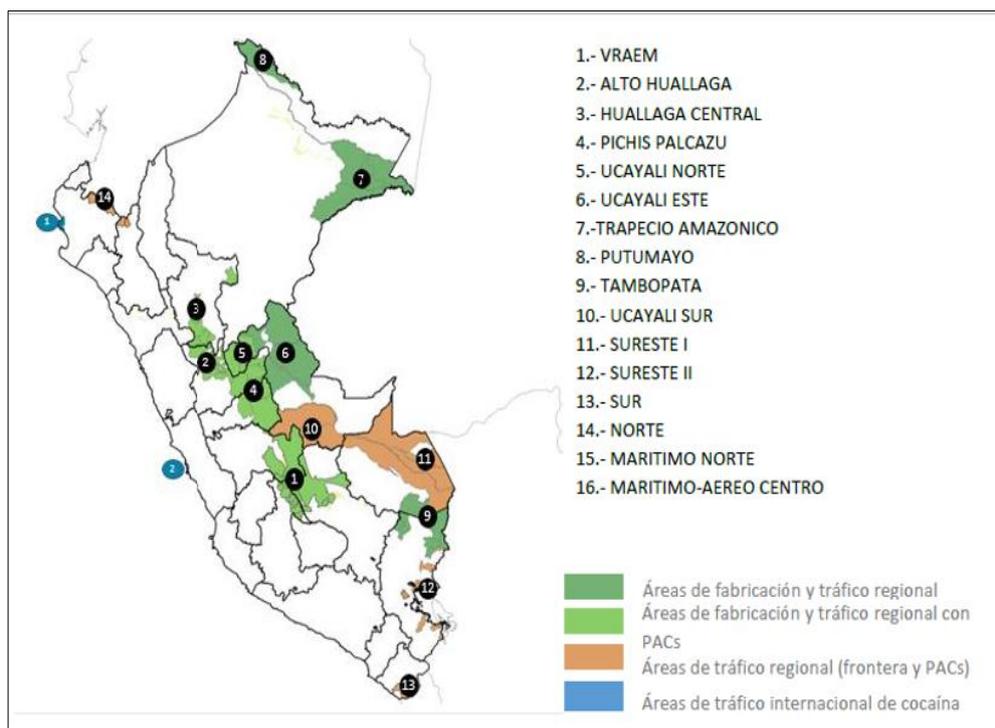


Figura 02: Áreas contra el Crimen Organizado del tráfico ilícito de drogas.

Fuente: Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú, DIRANDRO.

1.1.2 Formulación del problema

Por lo mencionado líneas arriba de acuerdo a la problemática expuesta la Agencia de Aduana como participante en la cadena logística toma como medida adoptar la certificación como Operador económico autorizado ante la Sunat.

1.1.3 Problema General

¿En qué medida la implementación del programa Operador Económico Autorizado mejoraría las operaciones aduaneras en la Agencia de Aduana Transoceanic SA?

1.1.4 Problemas específicos

- a) ¿En qué medida se reducen los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana cuando es una empresa Certificada como Operador Económico Autorizado?
- b) ¿En qué medida la Certificación de Operador Económico Autorizado reduce los costos logísticos de la Agencia de Aduana Transoceanic SA?
- c) ¿Cómo reducir los errores en las operaciones que realiza la Agencia de Aduana Transoceanic SA?

1.2 Objetivo General y específicos

A continuación, se presentan los objetivos a alcanzar en la investigación, siendo estos los siguientes:

1.2.1 Objetivo General

Implementar el programa Operador Económico Autorizado para mejorar las operaciones aduaneras en la agencia de aduanas Transoceanic SA.

1.2.2 Objetivo específico

- a) Determinar en qué medida la Certificación Operador Económico autorizado reduce los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.
- b) Establecer como al contar con la Certificación OEA reducen los costos logísticos en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.
- c) Implementar un plan de capacitación para reducir los errores de las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic.

1.3 Delimitación de la investigación

Delimitación espacial

La agencia de aduana Transoceanic cuenta con 6 sedes en los principales puertos del país, el estudio se realiza en la sede del Callao y aplica en las áreas de Operaciones, Recursos Humanos, Sistemas de Gestión, Administración, Sistemas informáticos, Contabilidad y finanzas delimitadas por el alcance de la Certificación de Operador Económico autorizado. (Ver figura 03).

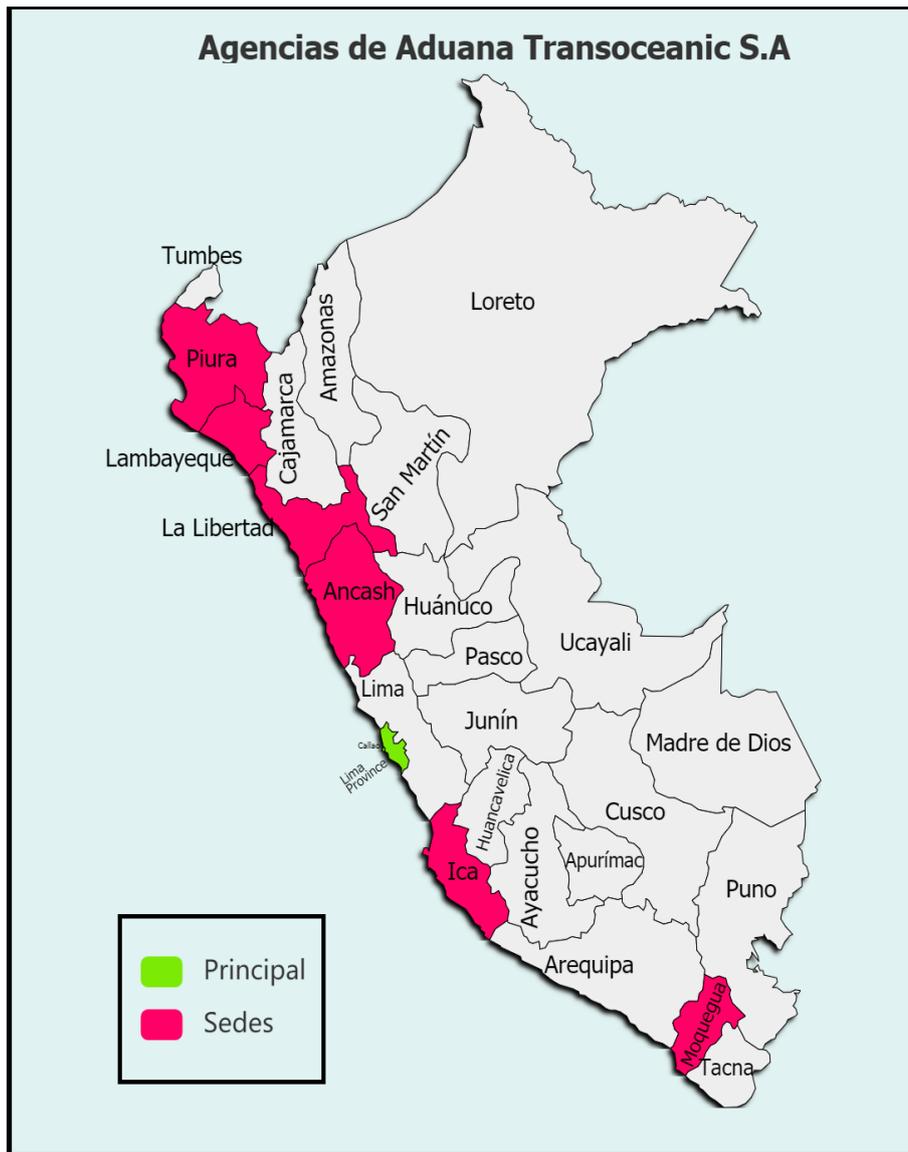


Figura 03: Sedes de Agencia de Aduana Transoceanic S.A
Fuente: Elaboración Propia.

Delimitación temporal

El estudio se realizó con datos extraídos de diferentes fuentes y las operaciones de comercio exterior de la empresa desde enero de 2020 hasta octubre del 2020.

Cuenta con un periodo de implementación de 2 meses y un periodo de muestra de resultados desde enero de 2021 hasta junio del mismo año. (Ver figura 04).

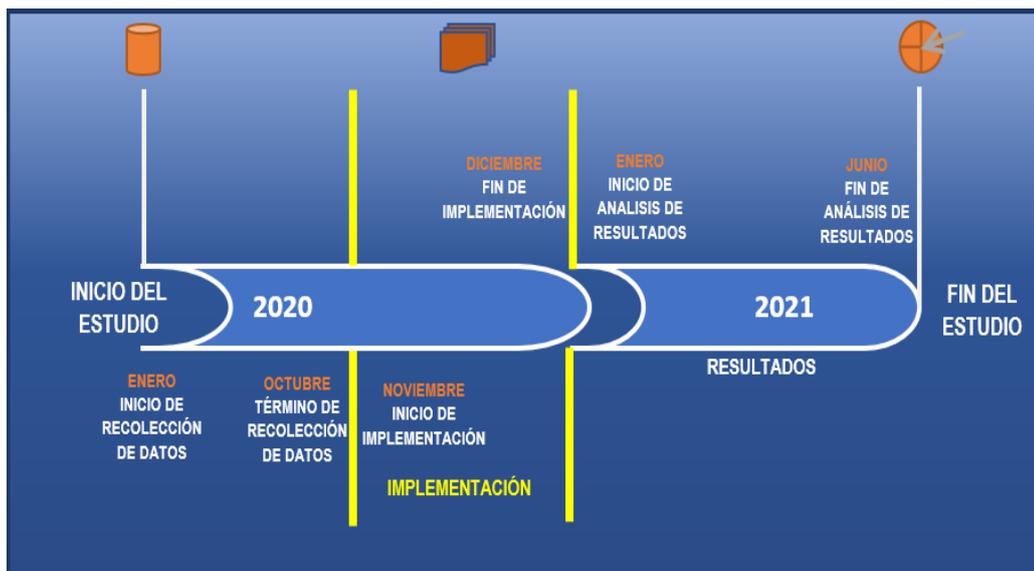


Figura 04: Delimitación temporal del estudio.
Fuente: Elaboración propia.

Delimitación Teórica

El estudio se centra en la aplicación del Procedimiento General “Certificación del Operador Económico Autorizado” – INPCFA-PG.13 (versión 2) aprobado con Resolución de Intendencia Nacional N° 35-2016-SUNAT/5F0000, este procedimiento será la base de la implementación.

1.4 Importancia y justificación del Estudio.

1.4.1 Importancia del estudio

La importancia del presente estudio es demostrar los beneficios que la certificación de operador económico autorizado genera en las operaciones de la agencia de aduana Transoceanic y no solo los que se obtienen de las facilidades expresadas en el anexo N° 1 del procedimiento general - despa.pg-29 (versión 2) “certificación del operador económico autorizado.

Todas las facilidades otorgadas y aplicadas por la agencia de aduana Transoceanic, entre las cuales están la garantía para operar, ampliación de la autorización para desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin la necesidad de contar con un local, atención preferente, entre otras, son ventajas de beneficio directo de la certificación sin embargo los beneficios indirectos no han sido identificados y por lo tanto no han sido considerados por la alta dirección de la empresa como una ventaja competitiva para la toma de decisiones y a la certificación OEA como un factor para la mejorar de las operaciones, el cual es el fin del estudio.

Si bien es cierto la implementación de la Certificación ayudará a mejorar la trazabilidad de la operación, mejorar el control de los procesos, mejorar el prestigio de la empresa, mejorar la operatividad respecto a tiempos de sus procesos y sistemas de seguridad, aumentar la confianza y credibilidad ante las autoridades, así como tener menos incidencias de robos y contaminaciones de la carga, en el estudio se logra demostrar que los beneficios indirectos como por ejemplo la reducción del personal para atención de las operaciones al mejorar los tiempos de atención, la reducción de errores del personal al aplicarse un plan de capacitación y participar en sesiones de capacitación permanente en asuntos aduaneros, seguridad de la cadena logística y eventos vinculados, se ven reflejadas en menores costos que se traducen en mayor utilidad para la empresa y mayor reconocimiento y mejor atención de los clientes. Por lo tanto, el estudio demostrará que al implementar las acciones planteadas por cada variable demostrarán que no solo las operaciones de la empresa se verán beneficiados, sino también los exportadores, importadores, operadores logísticos que trabajan con la empresa, por citar los más relevantes.

1.4.2 Justificación Teórica

La justificación es teórica cuando implica describir cuáles son las brechas de conocimiento existentes que la investigación buscará reducir (Álvarez, 2020). El fin del estudio se basa en la implementación del Procedimiento General - DESPA.PG-29 “Certificación del Operador Económico Autorizado” en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A, sistema que adopta medidas para minimizar los riesgos que afectan a la seguridad de la empresa como eslabón de la cadena logística, siendo un garante de seguridad ante las autoridades y asociados de negocio en consecuencia la obtención de beneficios del operador económico autorizado.

1.4.3 Justificación Práctica

La justificación es práctica cuando implica describir de qué modo los resultados de la investigación servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio. (Álvarez, 2020). El presente estudio tiene una justificación desde el punto de vista práctico debido a que servirá de base como testimonio de la muestra de beneficios indirectos de la implementación de la Certificación OEA, que permitirá solucionar los problemas identificados con estrategias propuestas alineadas.

1.4.4 Justificación Económica

El estudio tiene una justificación económica debido a que justifican los recursos de acuerdo con los intereses de la persona o de la institución que patrocina la investigación (Baena, 2017). El estudio demostrará que la implementación de la Certificación OEA en la empresa logra minimizar costos operacionales debido a los beneficios directo e indirectos, los cuales, al identificarse y tomar acción, estos beneficios nos permitirán reducir tiempos de atención, aumentar la capacidad operativa, reducir errores y multas, entre otros, reflejándose en la reducción de los costos y mayor utilidad de la empresa. Asimismo, el impacto positivo de la imagen como OEA que tendrá sobre los participantes de la cadena logística conlleva al aumento de clientes, se reducirá costes por disminución de controles, ventajas financieras al momento del pago de tributos y aranceles, así como también las ventajas financieras inherentes a las facilidades que otorga la SUNAT.

1.4.5 Justificación Legal

La investigación tiene una justificación legal cuando en la investigación hacemos uso de distintas leyes y decretos (Hall, 2018). El presente estudio tiene una justificación legal ya que la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A se rige a la Ley General de Aduanas en donde se incluyó desde el año 2009 el término Operador Económico autorizado con el Decreto Legislativo 1053 publicado el 27 de junio de 2008, actualmente se incluye en el capítulo III de la mencionada Ley, capítulo modificado por el Decreto Legislativo N.º 1433 del 16.9.2018 en donde menciona las condiciones para certificar y los beneficios ante la autoridad aduanera (Sunat, 2019).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Histórico

De acuerdo con lo detallado por García. R (2014) afirma sobre la historia de la Aduana:

“Esta es sin duda una de las instituciones más antiguas del Perú. Fue creada en 1773 por el virrey Amat y Juniet, quién aprobó el primer Reglamento de Comercio y Organización de Aduanas. De allí surgió la Real Aduana de Lima, la que formó parte de la Real Hacienda. Desde entonces tuvo, como institución pre republicana, un propósito muy claro: ser un instrumento eficaz de recaudación, junto con fines de política comercial para impedir el ingreso y la salida de ciertos recursos, así como para contribuir a la seguridad y defensa ante posibles conflictos bélicos y piratería” (García, 2014, pág. 3).

Hasta 1992 estaba a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas, en ese mismo año se crea la Superintendencia Nacional de Aduanas y en el 2003 pasa a ser parte de la SUNAT, debido a que los dos organismos son entes recaudatorios de los tributos del gobierno central. Desde entonces forma parte como Intendencia de la SUNAT.

El OEA se da origen con la necesidad de adoptar medidas que garanticen la seguridad de las operaciones de las organizaciones de comercio exterior a partir de los atentados terroristas sufridos en Estados Unidos el 11 de Septiembre del 2001, por ello las principales organizaciones internacionales brindaron nuevas normativas de seguridad, entre ellas se crea la certificación C-TPAT (Asociación de Aduanas en contra del Terrorismo), la cual es una certificación oficial de la Aduana de Estados Unidos emitida por CBP (Customs and Border Protection) donde involucra al sector privado internacional y a las autoridades, con el fin de adoptar medidas de seguridad que refuercen y mejorar en forma conjunta la seguridad en el comercio exterior. A partir de este programa, en el año 2005 la Organización Mundial de Aduanas (OMA) elaboró el Marco de Estándares para Facilitar y Asegurar la Cadena de Suministro (Marco SAFE).

El Marco SAFE establece los lineamientos fundamentales para fomentar un comercio ágil y seguro a través de cadenas de suministro sólidas y seguras, promoviendo la cooperación y mejorando la comunicación entre el sector público y privado, en este programa se introdujo el término OEA donde básicamente es el reconocimiento que otorga una autoridad aduanera a una empresa que demuestra estar comprometida con

la seguridad en toda su cadena de suministro, mediante la adopción de prácticas fundamentadas en la mejora y el cumplimiento de requisitos en materia de seguridad e historial satisfactorio de obligaciones tributarias y aduanera. Así como en el resto del mundo evoluciono el término OEA, el cual se puede apreciar en la figura N° 05, en el Perú se adoptó ciertas medidas de forma progresiva.

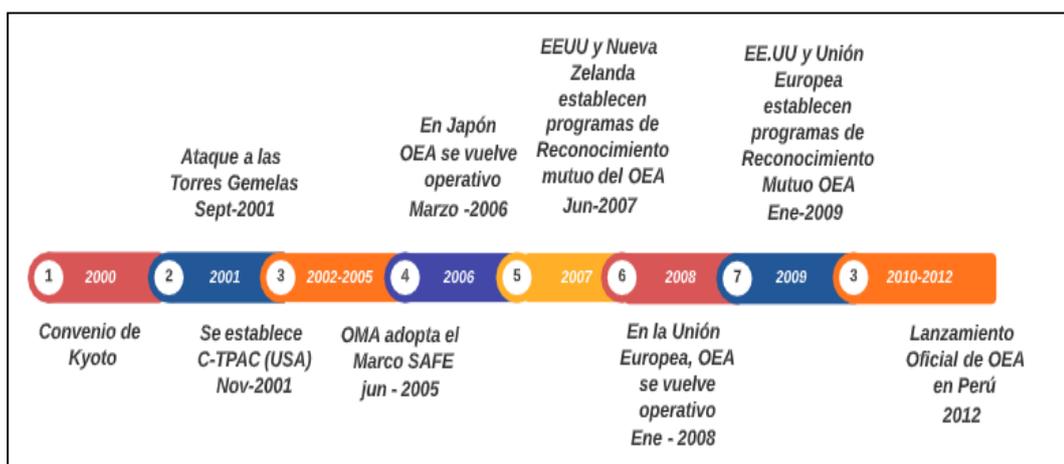


Figura 05: Evolución del Operador Económico Autorizado

Fuente: <https://www.comerciointernacional.com.mx/>

Elaboración: Propia

El Perú incluyó el término Operador Económico Autorizado en el 2008 en la Ley General de Aduana, aprobado por Decreto Legislativo 1053 publicada el 27 de junio de 2008. Al siguiente año la SUNAT se compromete en implementar el Marco SAFE ante la Organización Mundial de Aduanas y a la vez el Perú se incluye en el proyecto Regional del Banco Interamericano de Desarrollo – BID denominado: "Facilitación del Comercio y Adopción de Estándares de Seguridad en la Cadena Logística" cuyo objetivo es apoyar la creación e implementación en dichos países del Programa del OEA.

En el año 2012 se publicó el Reglamento de Certificación del Operador Económico Autorizado aprobado por el D.S. N° 186-2012-EF, en el 2013 se publica el Procedimiento General “Certificación del Operador Económico Autorizado” INPCFA-PG.13 aprobado mediante Resolución de Superintendencia Adjunta de Aduanas N° 0061-2013; luego se actualizó con fecha 07/09/2016 publicándose el Procedimiento General “Certificación del Operador Económico Autorizado” versión 2 aprobado con Resolución de Intendencia Nacional N° 35-2016-SUNAT/5F0000, el mismo que ha venido siendo actualizado permanentemente.

La Agencia de Aduana Transoceanic S.A es una empresa dedicada a brindar servicios de agenciamiento para los diferentes regímenes aduaneros. En el año de 1992 la agencia de aduanas Organización Aduanera Classic S.A. dirigida por el Sr. Raúl Sánchez Sabogal se desactivó ya que él y su padre, el Almirante en situación de Raúl Sánchez Sotomayor, decidieron comprar la licencia de Agencia de Aduana Transoceanic, comenzando sus operaciones el mismo año.

Actualmente cuentan con una oficina principal estratégicamente ubicada en el Callao y sucursales en los principales puertos del litoral del país desde Paita hasta Ilo. Realizan actividades exclusivas referentes a trámites y operaciones aduaneras y cuentan con una selecta cartera de clientes.

Durante los últimos años han logrado un crecimiento sostenido y se ha logrado cubrir varios segmentos del mercado, principalmente lideran el segmento del acero, y agroexportaciones.

2.2 Antecedentes del Estudio de investigación

A continuación, se mostrará una recopilación de artículos relacionados al estudio de investigaciones que fueron recuperados de repositorios de universidades internacionales.

a) Ávalos N. (2019) realiza la investigación a la certificación del Operador económico autorizado para agencias aduaneras direccionado al sector de la importación denominado. Estrategias de procedimientos para el mejoramiento como Operador Económico Autorizado (OEA) en la importación de material eléctrico de baja y media tensión para la empresa Electored Bolivia, presentado a la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. La investigación de Ávalos N. (2019) nos resalta los lineamientos para certificar como operador económico autorizado en el país de Bolivia así como en los beneficios ya que son de gran ayuda para el crecimiento en el sector eléctrico, además no solo asegura que los procesos aduaneros estén libres de actos ilícitos si no de aumentar la productividad y agilizar todos los procesos aduaneros involucrados como la reducción de documentos aduaneros correspondientes, también se tendrán beneficios financieros los cuales generan una alta reducción de costos y descuentos arancelarios que son correspondientes a los procesos de importación específicamente. Además, se describen los criterios personales descritos para el mejoramiento de trámites administrativos que puedan optimizar los resultados

presentados por la respectiva unidad de trabajo. La estrategia de mejoramiento de trámites puede verse como una Cámara de Diputados. Certificación como Operador Económico Autorizado OEA debido a que la empresa se ha beneficiado enormemente de una reducción en el número de contenedores no autorizados a ingresar a por distritos aduaneros y por esta razón, no tiene que cancelar los costos de almacenamiento y carga, lo que ofrece una friolera reducción en estos costos y por supuesto las diferentes ventajas que la Oficina Nacional de Aduanas de Bolivia nos ofrece como OEA.

- b) Cabrera, P (2016) realiza el estudio respecto a la influencia que puede generar la certificación de operador económico autorizado direccionado al comercio exterior denominado. OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) Y SU INFLUENCIA EN EL COMERCIO INTERNACIONAL, presentado a la universidad militar nueva granada facultad de relaciones internacionales especialización en administración de la seguridad, Bogotá.

El presente documento nos brinda información de la importancia y el interés que tienen las empresas de poder certificarse como operador económico autorizado.

A fin de poder afianzar a sus clientes y convertirse en socios estratégicos con el objetivo de poder asegurarse de no ser acusados y estar relacionados a actividades que puedan ser ilícitas como el contrabando, lavado de activos entre otros tipos de actividades que estén ligadas a actividades que puedan contaminar sus procesos a razón de poder dar la seguridad y confianza en sus procesos a todos sus clientes en operaciones logísticas en el comercio exterior. Del mismo modo hace énfasis en resaltar los beneficios que existen como en el caso de impuestos, agilización de proceso y demás beneficios aduaneros, con el apoyo del presente ensayo podemos entender que existen otras normativas ligadas a la seguridad Logística en el comercio exterior como las normas ISO y también norma BASC. Esto nos permitirá poder conocer lineamientos y de este modo poder entender los requisitos relacionados a la norma OEA, también da entender que de contar con certificaciones como las antes mencionadas la implementación de una certificación será más factible y rápida. En resumen, esto permitirá poder disminuir los procesos contaminados y generar pérdidas a empresas que al final se verán afectadas por actividades ilícitas afectando principalmente a sus clientes al poder estar involucrados con actividades que pueden generar problemas en sus procesos comerciales.

En base a lo mencionado nos enfocaremos no solo en la reducción de este tipo de actividades y beneficios financieros, sino también en poder afianzar a los socios estratégicos de las agencias dando la seguridad y tranquilidad de que los procesos realizados por una agencia certificada podrán darles una mayor seguridad en sus negocios lo cual conllevará a la mejora de las operaciones aduaneras de la empresa.

- c) Deceno y Romero (2020) realiza la investigación respecto a la certificación de operador económico autorizado como una herramienta que permite agilizar y beneficiar los procesos de la cadena logística en un periodo determinado denominado. LA CERTIFICACIÓN OEA (OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO) COMO HERRAMIENTA QUE BENEFICIA LOS PROCESOS DE LA CADENA LOGÍSTICA DE LAS IMPORTACIONES EN EL PERÚ, PERIODO 2013 – 2018, presentado a la universidad peruana de ciencias aplicadas facultad de negocios programa académico de administración y negocios internacionales, Lima. En esta investigación desarrollada nos indica como la certificación OEA es de beneficio para las agencias aduaneras respecto a los procesos logísticos y crecimiento del comercio internacional relacionados directamente a las importaciones en el Perú.

Planteando principalmente los objetivos de la certificación, así como los testimonios de empresas importadoras desde su proceso de implementación hasta la certificación y de los beneficios logrados, esto permitirá poder recolectar y validar los beneficios obtenidos en el periodo que estaremos analizando en nuestra investigación.

También se encontró información respecto a la elaboración de la normativa en el Perú y los antecedentes a la que la actual norma está relacionada, así como los antecedentes de la norma desarrollada en otros países y del Marco SAFE que es el punto de partida del operador económico autorizado.

En base a lo indicado anteriormente podremos aportar a nuestra investigación si efectivamente al implementar la norma OEA podremos lograr mejoras en los procesos y no solo obtener los beneficios mencionados en el procedimiento de la certificación, corroborando los testimonios de los importadores y analizando para poder aplicar las mejoras en beneficio no solo de la empresa, sino también de los asociados de negocio de la misma.

d) Chuquipiondo y Flores (2020) realiza la investigación respecto a las complicaciones que pueden tener las empresas para poder certificarse como operadores económicos autorizados de la Sunat denominado. FACTORES QUE DIFICULTAN LA CERTIFICACIÓN DE OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) EN LAS AGENCIAS DE ADUANA DE LIMA Y CALLAO EN EL PERIODO DE AÑOS 2012-2019, presentado a la universidad peruana de ciencias aplicadas facultad de negocios programa académico de administración y negocios internacionales, Lima

En esta investigación nos habla de las dificultades que asumen las agencias de Aduana en el Perú, por ello la presente investigación nos permitirá entender mucho mejor estas situaciones y lograr implementar con éxito la certificación, siempre conociendo los principales factores que puede contribuir a no lograr la certificación.

En la investigación a la cual se hace referencia se indica todos los factores y complicaciones que puedan tener las agencias aduaneras para lograr las certificaciones del operador económico autorizado de la Sunat.

Desde la falta de economía, falta de infraestructura y competencias del personal relacionado también la falta de conocimiento de los beneficios que la certificación operador económico autorizado brinda y por lo cual muchas agencias de aduanas en el país no muestran interés en poder certificarse como operadores económicos. Todo lo indicado como resultado de entrevistas realizadas con agencias aduaneras. Después de recabar toda la información se brinda todos en análisis de resultados los cuales servirán para poder dar más énfasis en aquellos puntos que puedan considerarse más complicados de implementar y también analizar el costo beneficio que puede existir durante la implementación de la norma del operador económico autorizado.

El análisis y conclusiones de la presente investigación servirán para poder dar un mayor sustento a nuestra investigación con el objetivo de poder mayor soporte de los beneficios brindados por la Sunat y la imagen de cada empresa al estar certificado como operador económico autorizado.

2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio.

Se manifiestan las fuentes teóricas y científicas en las cuales se basan en las investigaciones mencionadas en las cuales se ha sustentado el presente estudio para lograr el objetivo planeado.

a) Operador Económico Autorizado de la SUNAT

Según la Sunat (2020) dice:

El operador económico autorizado es aquel operador de comercio exterior que cumple con la normativa vigente establecida y el sistema adecuado de registros contables y logísticos, solvencia financiera y nivel de seguridad adecuado; por ello, se convierte en un operador de confianza para la administración aduanera, con lo cual se simplifica sus controles y trámites; a la fecha, pueden certificarse como OEA los siguientes operadores: importadores, exportadores, almacenes aduaneros, agencias de aduana y empresas del servicio de entrega rápida. Sin embargo, esto no es obligatorio; la decisión depende de la evaluación de las oportunidades comerciales para su empresa; el ser parte de OEA significa ser un operador de confianza certificado por la administración aduanera y los beneficios que representa internacionalmente. El OEA se encuentra dentro del marco de los estándares de seguridad SAFE de la OMA. Recuperado de <https://oea.sunat.gob.pe/>

Esto permite que se fortalezcan los estándares de seguridad del despacho de aduanas; se introduce con el único propósito un sistema de operador autorizado que va a incluir, expedidores, transportistas, agentes, entre otros involucrados en la cadena de suministro, en la confiabilidad y la seguridad de toda la mercancía.

Las características del esquema OEA son cuatro: En primer lugar, se deben supervisar las aguas para prevenir el terrorismo entre países a través de cargas transfronterizas, lo que implica promover toda la seguridad logística a través de un estándar en cada aduana que se adapte a las necesidades de cada una. Según Sheffi, Y. (2001) Después del atentado terrorista del 11 de septiembre de 2001, en los Estados Unidos, se generaron diferentes iniciativas que buscaban garantizar la seguridad en la cadena de suministro internacional de los países, así como la carga y los actores relacionados.

En segundo lugar, se hallan las tarifas establecidas por la OMA, lo que implica que las condiciones y obligaciones deben aplicarse sólo a aquellos que estén bajo el marco SAFE de la OMA; es decir, las autoridades deberán garantizar la seguridad y la fluidez logística internacional.

En tercer lugar, aquellas compañías que sean acreditadas por la OEA deberán garantizar una reducción significativa del transporte y acelerar el envío de las cargas, ya que esto es un beneficio que además reducirá el tiempo de almacenamiento y de las inspecciones de carga, y hará el despacho de aduanas más rápido.

En cuarto y último lugar, la empresa acreditada por toda autoridad aduanera deberá tener una certificación del país en el que gestione, pues es un requisito del reconocimiento mutuo de países.

El Decreto Legislativo N° 1053, Ley General de Aduanas (Sunat, 2018), define al operador económico autorizado (OEA) como el operador de comercio exterior certificado por la Sunat al haber cumplido con los criterios y requisitos establecidos en el Reglamento de Certificación del OEA, cuya versión fue modificada por Decreto Legislativo N.º 1433 del 16/9/2018. (p 47).

Propósito y beneficios:

Según ComexPerú, (2017) dice:

Bajo la premisa de ser consideradas confiables, la condición de OEA otorga a las empresas innumerables beneficios y facilidades en cuanto a control y simplificación aduaneros, como menores niveles de reconocimiento físico, menores plazos en los procedimientos de reclamos y devoluciones, atención preferente en la regularización documental, controles posteriores sobre valores de importación, actuación directa como despachador dueño o consignatario, eliminación de cartas fianza en las importaciones, embarques directos desde el local del exportador sin ingreso a almacén, asignación de puntos de contacto, capacitaciones exclusivas, facilidades en otros países, entre otras.

Según Chuquipiondo y Flores (2020) afirma: que Llatas (2020) llegó a la conclusión de que los principales beneficios a nivel aduanero son la asistencia personalizada en procesos OEA, la atención preferencial en consultas técnicas aduaneras, la reducción del reconocimiento físico del exportador/importador y la seguridad de operación. En cambio, en el área comercial, los principales beneficios fueron la mejora de la imagen de la compañía, el aumento de la cartera

de clientes y la confianza por parte de la Sunat. Sin embargo, hay criterios, como solicitudes de restauración de derechos y trámites de recursos de reclamo, que no son cumplidos.

El estudio citado muestra una serie de beneficios que vuelven sumamente atractiva la certificación OEA, los cuales servirán como punto de comparación para la discusión de los resultados que se obtendrán.

Como menciona Marin T; Borges G; Verruck F; et al. (2017), la implementación del programa Operador Económico Autorizado (OEA) es un elemento relevante tanto para mejorar el desempeño de las aduanas como para el mejoramiento general del desempeño logístico de un país. Por consiguiente, el unirse al programa OEA sería una buena alternativa para mejorar el desempeño logístico y así incrementar su competitividad.

Por otro lado, Palacio D; Gómez R; Montoya E. (2020), manifestó que la empresa que está certificada como OEA establece que este programa ha permitido la reducción de los tiempos y costos de la inspección, y ha facilitado el acceso a los mercados internacionales que participan, hallazgo que muestra los beneficios que puede generar su implementación en la cadena de suministros. Además, la capacitación y el aprendizaje experimental permiten al individuo ser un miembro productivo con fortalecimiento en sus ideas de competencias para el planteamiento de procesos de mejora que propone el contexto industrial a nivel internacional.

Importancia:

Según Jáuregui (2021) dice:” Generar confianza y credibilidad entre empresas y gobiernos, lo cual es importante para la seguridad y facilidad en los procesos relacionados entre estos dos. Y fortalecer la cooperación entre el sector privado y el gobierno.”

Normativa:

Para obtener la certificación, la SUNAT a través del Procedimiento General - DESPA.PG-29 (versión 2) “Certificación del Operador Económico Autorizado” indica que se debe realizar lo siguiente:

1. El operador accede al portal de la SUNAT con su clave SOL a Operaciones en línea, oficina virtual e ingresa la información requerida en el formulario “Solicitud de Certificación del OEA” del Anexo N° 5.

2. El operador presenta la documentación sustentatoria señalada en el respectivo formulario y el formulario de autoevaluación general, de ser el caso, en la mesa de partes de la Sede Chucuito en el plazo de quince días hábiles computado a partir del día siguiente de ingresada la solicitud; de lo contrario se considera como no presentada.
3. De haberse solicitado la certificación para más de un tipo de operador, se presenta toda la documentación en forma conjunta.
4. El operador puede solicitar asistencia a la Administración Aduanera para el llenado del formulario.

Evaluación de la solicitud:

1. La evaluación comprende el periodo previo a la fecha de presentación de la solicitud de certificación, según el plazo que fija cada requisito.
2. El personal designado de la DOEA evalúa la documentación sustentatoria. De encontrarla conforme, coordina con el operador la fecha y hora de la visita de validación en el local o locales declarados en el RUC, donde se realicen operaciones vinculadas a la seguridad de la cadena logística, de acuerdo a un análisis y evaluación de riesgo, y le cursa la correspondiente notificación.
3. En caso contrario, realiza los requerimientos necesarios y otorga un plazo para su cumplimiento.
4. El personal designado realiza la visita de validación en el local o locales señalados en la notificación, con el fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos, así como la concordancia con la documentación sustentatoria, pudiendo requerir alguna información u otras acciones adicionales.
5. La visita de validación puede efectuarse en varios días, una vez culminada se levanta el acta correspondiente.
6. El personal designado realiza la evaluación bajo un enfoque integral del cumplimiento de las condiciones de certificación, conforme a los requisitos contenidos en el presente procedimiento, teniendo en cuenta la documentación sustentatoria presentada, la recabada en la visita de validación, y la documentación o información remitida por otras dependencias de la SUNAT o instituciones públicas o privadas. De haberse solicitado la certificación para más de un tipo de operador, la evaluación de los requisitos generales se realiza en forma conjunta.

7. De encontrarse conforme la documentación y de cumplirse con todos los requisitos, se emite el informe respectivo y dentro del plazo de noventa días hábiles se emite la resolución que otorga la certificación como OEA. La División de Operador Económico Autorizado (DOEA) puede extender este plazo hasta treinta días hábiles adicionales y realizar las acciones complementarias relacionadas a la validación de los requisitos.
8. En caso se encuentre observaciones al cumplimiento de los requisitos, se notifica al operador a efectos de la subsanación correspondiente, dentro del plazo máximo de veinte días hábiles, computado a partir del día siguiente de la notificación respectiva, suspendiendo el plazo de evaluación. De considerarse necesario, se fija la fecha y hora para la realización de las visitas adicionales de validación.
9. Subsanadas las observaciones se emite el informe respectivo y la resolución que otorga la certificación como OEA. Caso contrario, se emite un informe y la resolución que declara la denegatoria de la certificación.
10. El operador puede desistir por escrito de continuar con los trámites para obtener la certificación como OEA, ante lo cual se emite la resolución respectiva, dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación del desistimiento.

Evaluación periódica de validación:

1. El OEA realiza autoevaluaciones periódicas de las condiciones y requisitos, para lo cual ingresa la información requerida en el formulario de autoevaluación simplificado del Anexo N° 4, y lo presenta a la DOEA una vez al año, al momento que le requiera durante las evaluaciones periódicas.
2. La DOEA dispone la evaluación periódica de validación, por lo menos una vez al año, para verificar que el OEA mantiene las condiciones y requisitos para continuar con la certificación, conforme a los siguientes periodos:
 - a) Primera evaluación periódica: desde el día siguiente del otorgamiento de la certificación como OEA o desde la fecha que presentó la solicitud de certificación, hasta la notificación del inicio de la evaluación.
 - b) Evaluaciones periódicas en general: desde la fecha de emisión del informe de la última evaluación periódica hasta la notificación del inicio de la evaluación.

3. La DOEA dispone la evaluación periódica de validación, por lo menos una vez al año, para verificar que el OEA mantiene las condiciones y requisitos para continuar con la certificación, que pueden incluir verificaciones en gabinete, visitas periódicas, entre otras, para lo cual, previa coordinación, notifica al OEA señalando fecha y hora de las visitas.
4. Las evaluaciones periódicas de validación pueden comprender una verificación integral o parcial de las condiciones y requisitos de certificación, de acuerdo a la evaluación de riesgos que realice la DOEA.
5. El resultado de la evaluación periódica de validación o de mantenimiento puede ser:
 - a) Conforme: Cuando se mantengan las condiciones y requisitos de la certificación.
 - b) Con observaciones: Cuando se detecten observaciones subsanables al cumplimiento de las condiciones y requisitos de la certificación.
 - c) No conforme: Cuando se detecte el incumplimiento de las condiciones y requisitos de la certificación.
6. De configurarse el supuesto b), la DOEA notifica al OEA las recomendaciones o acciones requeridas, otorgándole un plazo máximo de veinte días hábiles para su subsanación. Vencido este plazo sin que el OEA comunique el cumplimiento de lo requerido se inicia el procedimiento de suspensión.
7. De configurarse el supuesto c), se inicia el procedimiento de suspensión.

Facilidades a otorgar al OEA:

1. Atención preferente, durante contingencias o eventualidades de cierre de puertos y/o aeropuertos. En el caso de Agentes de Aduana sólo será respecto de los trámites que realicen en representación de otros OEA.
2. Atención preferente en la tramitación de recursos de reclamación y expedientes de devolución de derechos, presentados ante las Intendencias de Aduana de la República, a fin de ser atendidos en un plazo no mayor a:
 - a. Tres (03) meses para los recursos de reclamación; y
 - b. Treinta (30) días hábiles para las solicitudes de devolución de derechos.
 - c. Se exceptúa del plazo previsto en el inciso a) a la Gerencia de Fiscalización Aduanera de la Intendencia de Gestión y Control Aduanero.

En el caso de Agentes de Aduana solo será respecto de los trámites que realicen en nombre propio o en representación de exportadores o importadores certificados como OEA.

3. Asignación de un sectorista de la DOEA, para la orientación y asistencia especializada en procedimientos vinculados al Programa OEA y en la coordinación con las aduanas a nivel nacional.
4. Invitación a participar en sesiones de capacitación permanente en asuntos aduaneros, seguridad de la cadena logística y eventos vinculados.
5. Atención preferente de las consultas técnicas en materia aduanera, según corresponda.
6. Atención preferente en las atenciones de orientación y asistencia presencial, telefónica y virtual (correo electrónico) en materia aduanera.
7. Ampliación de la autorización para desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin la necesidad de contar con un local en esta.

La ampliación puede ser otorgada por seis meses y hasta en seis oportunidades en el plazo de cuatro años. La ampliación correspondiente a una misma circunscripción aduanera puede ser otorgada hasta en tres oportunidades en el plazo de cuatro años. Los OEA pueden numerar el doble de la cantidad de declaraciones aduaneras de mercancías que figuran en el numeral 2.A.2 del Anexo 60 del Procedimiento General DESPA-PG.24.

La aprobación de la solicitud de ampliación de autorización es automática.

8. La garantía para operar será renovada por el monto de ciento cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 150 000,00).

b) Costos en el Comercio Internacional:

De acuerdo con Giménez, Ferrer y Bonet (2019) el Comercio internacional es el intercambio de bienes económicos que se efectúa entre personas físicas o empresas de dos o más naciones, de tal manera, que da origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) y/o a entradas de mercancías (importaciones) procedentes de otros países.

La mejora de las operaciones como ventaja competitiva:

El principio de la ventaja comparativa de David Ricardo significa que los países prosperan, en primer lugar, aprovechando sus activos para concentrarse en lo que pueden producir mejor, y después intercambiando estos productos por los

productos que necesitan y que otros países producen mejor. (Giménez, Ferrer, & Bonet, 2019).

Este principio se puede aplicar a las empresas de los países que realizan el comercio internacional para luego convertirse en una mejora de las operaciones. De acuerdo con Jabobs y Chase (2018) indican que “La administración de operaciones y cadena de suministro es un elemento clave del mejoramiento de la productividad de los negocios en todo el mundo. Establecer una ventaja competitiva mediante operaciones requiere entender la forma en la que las funciones de operaciones y de cadena de suministro contribuyen al crecimiento de la productividad”.

Asimismo, Jabobs y Chase (2018) señalan que los temas candentes que relacionan la mejora de las operaciones en la cadena de suministros son: la reducción del costo de los procesos de la cadena de suministro, la integración y la colaboración con los clientes y proveedores, la sostenibilidad, y minimizar el costo a largo plazo de los productos y procesos.

Hoy en día las nuevas tecnologías aplicadas facilitan a las empresas internacionales toda la información y localización de materias primas e información, logrando reducción de costos, además cambios en los sistemas informáticos y de gestión utilizados, permiten hacer seguimiento de las operaciones para acceder a todos los datos relevantes y administrar la documentación necesaria de forma fácil (Giménez, Ferrer y Bonet,2019).

Como se mencionó anteriormente los procesos de la cadena de suministros involucran un costo para la empresa, la importancia de estos costos y la reducción de los mismos son parte importante del proyecto, cuyas medidas estratégicas a implementar vienen como basé del estudio teórico.

c) Capacitación de Personal

Bohorquez, (2017) afirma lo siguiente: “Un programa de capacitación continua impacta positivamente en la productividad. Adicionalmente, se pueden ver los resultados de la formación de herramientas tecnológicas apoyadas en la reducción de los desequilibrios”. (p. 15). La capacitación ayuda a que el personal genere una mayor competitividad, además de aumentar su conocimiento, rendimiento y experiencia. Es por ello que las personas capacitadas pueden tomar mejores decisiones, son capaces de apoyar a los demás, contribuir a tener mejores

propuestas y alcanzar metas. Al implementar programas de capacitación teniendo claro la misión, valores, visión y objetivos de una empresa, se obtienen cambios constantes, mejoras internas y progreso en las prácticas del mercado.

Bonilla, (2018) También afirma lo siguiente:” Los planes de capacitación tienen una importancia significativa en la gestión administrativa del personal administrativo y trabajadores, este efecto se mide en relación con los conocimientos que el personal administrativo y trabajadores adquieren en la medida que demandan capacitación y asisten a los cursos que se imparten” (p. 5). La capacitación debe ser continua y permanente, requiere de prácticas en el trabajo y de integración en sus distintos sectores.

Propósito:

Cerezo (2018) afirma lo siguiente: “Distingue 5 características, en la segunda señala: “la educación y el adiestramiento de los trabajadores no dependen solo de las ganancias esperadas: dado que el trabajador conserva su propiedad, quienes pagan su crianza y educación reciben muy poco del precio pagados por sus servicios en años posteriores. Además, el adiestramiento de los trabajadores iniciado por los empleadores genera beneficios que el empleador no puede apropiarse en su totalidad; el adiestramiento de los trabajadores constituye un ejemplo importante de las economías externas reales irreversibles”. En esta parte Marshall, se aleja de la teoría de Smith, quien consideraba la capacitación y la formación para el trabajo como una forma de acumulación de capital, sin embargo, Marshall, reconoce que el adiestramiento si produce unos beneficios que, según él, se los apropia el trabajador.

En este caso consideramos la forma como este intelecto reconoce el adiestramiento como fuente de 22 productividad, genera unos excedentes y crecimiento de la economía, sin importarnos quien se apropie de ellos y asumiéndolos como un componente de beneficio social. (p.401)”.

Importancia:

Barrientos et (2018) afirma lo siguiente: “La capacitación de personal ha sido un tema analizado por varios autores quienes coinciden en que esta actividad es necesaria en toda organización”. (p.3).

Según Barrientos. (2018). Nos dice que:

Las necesidades de capacitación es el procedimiento por el que obtenemos información necesaria para elaborar diferentes programas de capacitación. Para esto, se proponen las siguientes preguntas: las cuales son cinco preguntas que nos permiten saber las necesidades de capacitación de cada personal que labora dentro de nuestra organización: ¿Quiénes son los que necesitan capacitación?, ¿En qué aspectos necesitan capacitación y cómo aplicarlos?, ¿Con qué nivel de exigencia, profundidad y dificultad les brindaríamos dicha capacitación?, ¿Cómo, en qué orden y donde deberán ser capacitados todo el personal de dicha empresa?, ¿Cuánto será el presupuesto, costo y beneficio de la capacitación? PP. 229 – 247.

Beneficios:

Según Parra (2018). Afirma lo siguiente: “es más importante la gestión del conocimiento que los mismos recursos naturales y financieros para el desarrollo y competitividad de los países”. (pág.5).

Por otro lado, Parra (2018). Habla de cuatro modalidades de políticas que ayudan al desarrollo de personal y empresarial, se detallan a continuación:

- De beneficio: Es cuando la política de capacitación dentro de una organización no está determinada por el desempeño de una tarea concreta, ni por el desarrollo de las personas.
- De operación: En este caso la capacitación es más resaltante en el desempeño de las tareas que en el desarrollo de la persona.
- De desarrollo: Cuando en las empresas se utiliza o se da privilegios primero al desarrollo de personas ante lo que requiere determinadas tareas.
- De integración: En esta etapa se vinculan ambas partes tanto el desempeño de una tarea como el desarrollo de las personas que realizan las actividades operativas de la organización.

2.4 Definición de términos básicos

a) Administración Aduanera

El sistema de administración aduanero es el encargado de manejar y controlar todos los ingresos generados en el sistema aduanero. Lo cual se define como un órgano de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria competente para aplicar la legislación aduanera, recaudar los derechos arancelarios y demás tributos aplicables a la importación para el consumo, así como los recargos de corresponder, aplicar otras leyes y reglamentos relativos a los regímenes aduaneros, y ejercer la potestad aduanera. El término también designa un órgano, una dependencia, un servicio o una oficina de la Administración Aduanera. Ley General de Aduanas (Sunat, 2020). Además de controlar, administrar y legislar se encarga de velar por el cumplimiento de las leyes del régimen aduanero.

b) Agente de Aduana

Encargado de poder velar y dar seguimiento al cargamento de un tercero. Es la persona natural o jurídica que está autorizada, y opera ante las instituciones que son convenientes en nombre y por cuenta de un tercero. (Muriel, 2017). Asimismo, está autorizado para ejercer labores dentro de las instalaciones de aduanas por representación de un tercero.

c) Capacitación

Es el proceso que permite nutrir de competencias al personal que sea parte de un proceso específico. La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. Cerezo (2018). Por tal razón se considera de vital importancia para el buen desarrollo y funcionamiento del proceso.

d) Control Aduanero

Lineamientos y reglas definidas para la gestión aduanera. Como conjunto de medidas adoptadas por la Administración con el objeto de asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera, o de cualesquiera otras disposiciones cuya aplicación o ejecución es de competencia o responsabilidad de ésta. Ley General de Aduanas (Sunat, 2020). Lo antes mencionado permite lograr un control de cada parte del proceso para tener un mapeo general del proceso en base a los lineamientos aduaneros vigentes.

e) Gestión de riesgo

Según Wallace (2017) expresa que:

La gestión de riesgos de la empresa trata los riesgos y oportunidades que afectan a la creación o conservación de su valor, que se define como un proceso llevado a cabo en una organización por la junta de directores, gerentes y empleados, y es aplicado en el establecimiento de estrategias y diseñado para identificar todos los eventos potenciales, capaces de afectarla, y gestionar los riesgos con el fin de mantenerlos en consonancia con el apetito de riesgo de la organización, para proporcionar una seguridad razonable de lograr sus objetivos. (p.1).

f) Incautación

Son las medidas adoptadas frente a cualquier irregularidad encontrada en el proceso por la autoridad aduanera, que consiste en la toma de posesión forzosa y el traslado de la mercancía a los almacenes de la SUNAT, mientras se determina su situación legal definitiva. Ley General de Aduanas (Sunat, 2020).

g) Operaciones Aduaneras

Según Córdova (2017) expresa que:

Se pueden entender como la acción de realizar los trámites necesarios y requeridos por la autoridad aduanera para la liberación de las mercancías que ingresan al territorio de cada país no siendo indispensable la finalidad comercial a la cual se destine la mercancía teniendo como objeto variar el régimen aduanero en el que se encuentran. En las actividades que realizan todas las operaciones aduaneras están sujetas todas las personas que realicen algún acto que esté relacionado con el tráfico de mercancías el cual tienen como objetivo modificar el régimen aduanero en las que se encuentran las mercancías. El proceso de las operaciones aduaneras de las mercancías pueden ser sometidas a distintos regímenes y es de suma importancia que estén reguladas mediante la vigilancia y control al momento de su entrada, salida o tránsito en los espacios marítimo, aéreo y fluvial que ocupan el territorio aduanero en cada país por parte de la autoridad aduanera, así como también calcular y realizar la contribución mediante el pago de tributos, también existen mercancías que se encuentran prohibidas de ingresar y prevenir el ingreso de mercancías de manera ilícita (p.8).

h) Operador Económico Autorizado

Según Bellido (2018) expresa que:

El operador económico autorizado se estableció por la organización mundial de aduanas (OMA), cuya finalidad es evitar cualquier acto ilícito en el comercio internacional, para poder establecer un comercio seguro, confiable y fluido entre todos los países miembros de dicha organización, además de poder identificar y reconocer a empresas serias y confiables en el entorno global, poniendo de ejemplo a la empresa Facal & Cía en Uruguay, que gracias al reconocimiento mutuo su certificación es reconocida en los distintos países que pertenecen a la OMA (p.10).

i) Manifiesto de Carga

Glosario de términos aduaneros (2020) expresa que:

“Documento que contiene información respecto del medio o unidad de transporte, número de bultos, peso e identificación de la mercancía que comprende la carga, incluida la mercancía a granel” (p.17).

j) Depósitos francos

Glosario de términos aduaneros (2020) expresa que:

Locales cerrados, señalados dentro del territorio nacional y autorizados por el Estado, en los cuales, para la aplicación de derechos aduaneros, impuestos a la importación para el consumo y recargos, se considera que las mercancías no se encuentran en el territorio aduanero (p.10).

2.5 Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis

En la figura 06, **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se sustentan las hipótesis en base a fundamentos teóricos, los principales estudios de las variables, empezando por la definición, historia e importancia de cada variable independiente, también se muestra las investigaciones relacionadas y la problemática. Nos orienta gráficamente que factores se direccionan con las hipótesis formuladas, estas tres hipótesis formuladas en preguntas se encuentran alineadas a su objetivo, el cual es el fin del estudio.

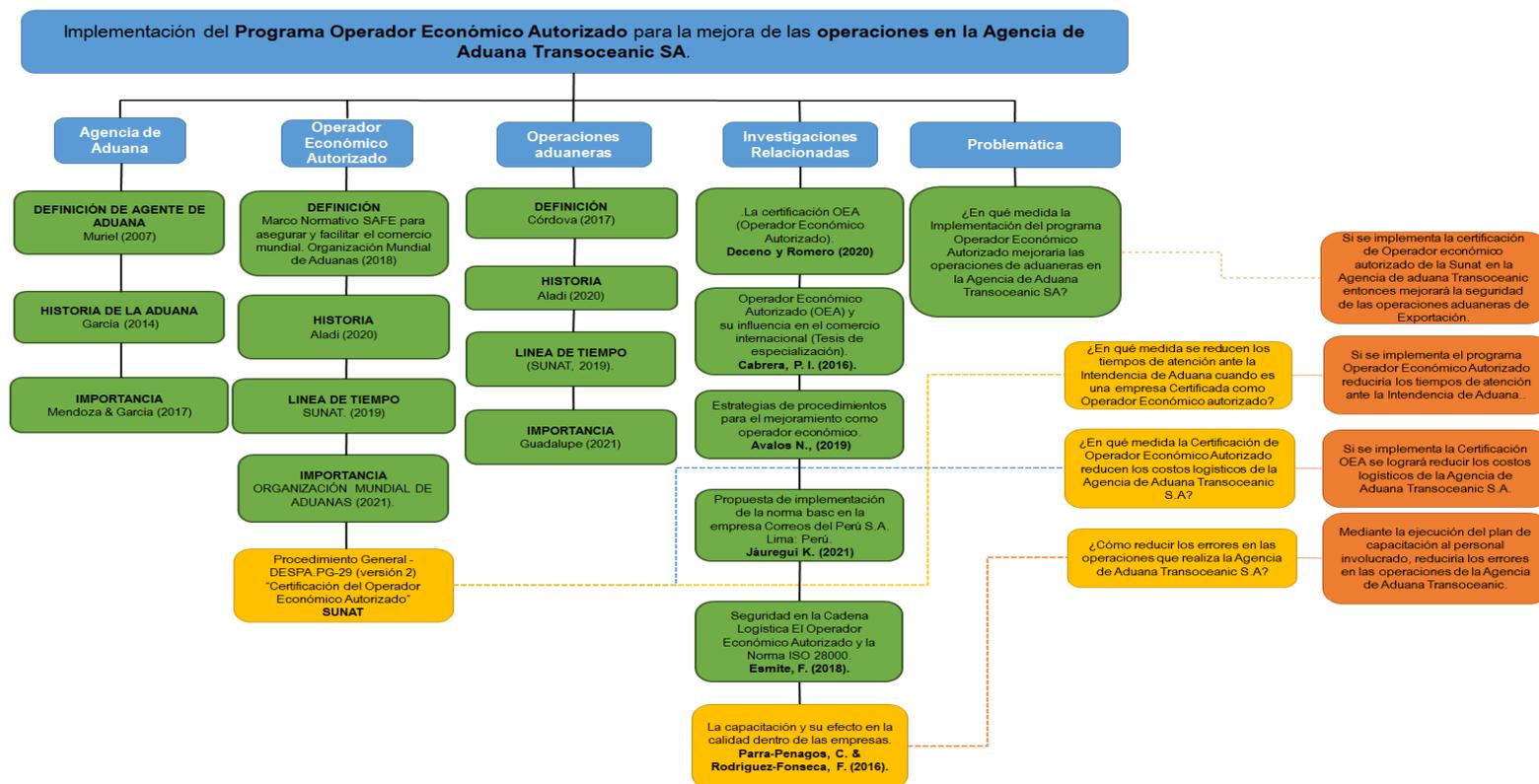


Figura 06: Mapa conceptual de los fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis
Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

Implementar el programa Operador Económico Autorizado para mejorar las operaciones aduaneras en la agencia de aduanas Transoceanic SA.

3.1.1 Hipótesis general

Implementar el programa Operador Económico Autorizado para mejorar las operaciones aduaneras en la agencia de aduanas Transoceanic SA.

3.1.2 Hipótesis Específica

- a. Si se implementa el programa Operador Económico Autorizado reduciría los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.
- b. Si se implementa la Certificación OEA se logrará reducir los costos logísticos de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.
- c. Mediante la ejecución del plan de capacitación al personal involucrado, reduciría los errores en las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic.

3.2 Variables

Independiente:

- a) Operador Económico Autorizado de la Sunat.
- b) Operador Económico Autorizado de la Sunat.
- c) Programa de capacitación.

Dependiente:

- a) Tiempos de atención.
- b) Costos logísticos.
- c) Errores del Personal.

Indicadores:

- a) Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana.
- b) Porcentaje de costos de la Operación.
- c) Cantidad de Errores del Personal en las operaciones.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Enfoque, tipo y nivel

- Nivel / Enfoque de la investigación (Cuantitativa)

La investigación cuantitativa se distingue por su preferencia para empírico-deductivo lógica, que se basa en rigurosos procedimientos, experimentales métodos, y la aplicación de estadísticas de datos de recopilación de técnicas. Mata (2019).

El presente estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, dado que la investigación recoge datos de las operaciones realizadas en la empresa, analizando las incidencias en las exportaciones y recolectando datos estadísticos de las mismas.

- Tipo de la investigación (Aplicada)

El tipo de investigación para nuestro estudio es del tipo aplicada debido a que aplicará conocimientos ya adquiridos, según Rodríguez (2020), la investigación aplicada es el tipo de investigación donde se establece el problema y el investigador lo conoce, por lo que utiliza la investigación para responder preguntas específicas.

- Método de la investigación (Explicativa)

Según Rus (2018). La investigación explicativa estudia fenómenos específicos nuevos o aún inexplorados. El objetivo de este estudio es aportar conocimientos relevantes sobre ellos. Por lo tanto, nuestro estudio está basado en el método explicativo ya que busca comprobar la hipótesis planteada y la relación de las variables.

4.2 Diseño de la investigación.

Según Bono (2017), un diseño Cuasi Experimental es un tipo de estudio que se caracteriza porque el sujeto de estudio no se selecciona de forma aleatoria, sino que se encuentra o establece previamente. La investigación cuasi experimental es el planteamiento que se aplica a un grupo de trabajo el cual no se puede formar al azar. (Ñaupás, et.al. 2018) Por lo tanto, nuestro estudio tiene un diseño de investigación de tipo cuasi experimental para las tres variables ya que los sujetos o grupos de sujetos de estudio no están asignados aleatoriamente y no han sido modificados con una muestra de PRE TEST y POST TEST en un tiempo delimitado.

4.3 Población y muestra

La población según Arias & Villacís (2019) La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc. (Arias J., Villasis M., 2019, pág.3).

Según Ñaupas. H (2018) “total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación o elementos en los cuales se representa una determinada característica para ser estudiada” (pág 334).

La muestra según Ñaupas. H (2018) también define la muestra como “porción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación” (pág.334).

Variable Dependiente 01 – Tiempos de atención.

Población:

- Población Pre: Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) ante la Marítima del callao en el periodo semana 19 – semana 44 del año 2020.
- Población Post: Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) ante la Marítima del callao en el periodo semana 1 – semana 26 del año 2021.

Muestra:

- Muestra Pre: Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) ante la Marítima del callao en el periodo semana 19 – semana 44 del año 2020
- Muestra Post: Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) ante la Marítima del callao en el periodo semana 1 – semana 26 del año 2021.

Variable Dependiente 02 – Costos logísticos.

Población

- Población Pre: Costos incurridos en la atención de las operaciones de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 19 – semana 44 del año 2020.
- Población Post: Costos incurridos en la atención de las operaciones de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 1 – semana 26 del año 2021.

Muestra

- Muestra Pre: Costos incurridos en la atención de las operaciones de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 19 – semana 44 del año 2020.
- Muestra Post: Costos incurridos en la atención de las operaciones de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 1 – semana 26 del año 2021.

Variable Dependiente 03 – Errores del Personal.

Población

- Población Pre: Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 19 – semana 44 del año 2020.
- Población Post: Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 1 – semana 26 del año 2021.

Muestra

- Muestra Pre: Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 19 – semana 44 del año 2020.
- Muestra Post: Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 1 – semana 26 del año 2021.

En la tabla 03, se aprecia la población y muestra tanto PRE y POST para cada variable con su respectivo indicador.

Tabla 03: Población y Muestra del estudio.

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	POBLACIÓN PRE	MUESTRA PRE	POBLACIÓN POST	MUESTRA POST
Tiempos de atención	Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana.	Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) ante la Marítima del Callao en el periodo Semana 19 del 2020 a la semana 44 del año 2020	Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) ante la Marítima del Callao en el periodo Semana 19 del 2020 a la semana 44 del año 2020	Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) ante la Marítima del callao en el periodo Semana 01 del 2021 a la semana 26 del año 2021	Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) ante la Marítima del callao en el periodo Semana 01 del 2021 a la semana 26 del año 2021
Costos logísticos	Porcentaje de costos de la Operación.	Costos incurridos en la atención de las operaciones de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo test: semana 19 del 2020 a la semana 44 del año 2020.	Costos incurridos en la atención de las operaciones de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 19 del 2020 a la semana 44 del año 2020.	Costos incurridos en la atención de las operaciones de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo la semana 1 hasta la semana 26 del 2021.	Costos incurridos en la atención de las operaciones de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo la semana 1 hasta la semana 26 del 2021
Errores del Personal	Cantidad de Errores del Personal en las operaciones	Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 19 del 2020 a la semana 44 del año 2020	Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo semana 19 del 2020 a la semana 44 del año 2020	Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo desde la semana 1 hasta la semana 26 del 2021.	Total de declaraciones aduanera de mercancías (DAM) bajo los regímenes de exportación e importación ante la Marítima del Callao en el periodo desde la semana 1 hasta la semana 26 del 2021.

Fuente: Elaboración Propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas de recolección de datos.

En este capítulo de la investigación se realizará el trabajo de recolección de datos los cuales serán divididos entre los tipos de variables que se encuentran en el proyecto de implementación del programa de operador económico autorizado para la mejora de operaciones aduaneras de exportación en la agencia de aduana Transoceanic S.A.

Las técnicas de recolección de información para desarrollar el análisis correspondiente en base a la recopilación de documentos y técnicas cuantitativas como muestreos, análisis estadísticos, así como herramientas para procesamiento de información SPSS (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2013).

4.4.2 Criterios de validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez es la eficacia del instrumento utilizado para medir la magnitud de lo que se necesite, lo cual trabaja bajo parámetros de precisión y exactitud para de este modo describir y pronosticar el atributo que necesitamos analizar. (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero 2013).

El Software de Comercio Exterior Aduanas – SINTAD es un Software validado por la SUNAT como software de comunicación con la agencia de aduanas para el registro de las declaraciones aduaneras.

La validez es la eficacia del instrumento utilizado para medir la magnitud de lo que se necesite, lo cual trabaja bajo parámetros de precisión y exactitud para de este modo describir y pronosticar el atributo que necesitamos analizar. (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero 2013).

4.4.3 Instrumentos de recolección de datos.

Según De Aguiar (2017 p.12) en las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas: la observación directa, el análisis documental, análisis de contenido, etc.

Hablamos de herramientas de tipo conceptuales lo que permite recoger los datos mediante preguntas entre otros con el fin de asumir diferentes formas de recolección (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero 2013).

Instrumentos de recolección de datos:

Nuestra principal herramienta será el software de comercio exterior SINTAD, ya que los datos son extraídos de la base de datos de manera digital. Luego

de obtener la data mediante las distintas herramientas y al obtener resultados, podremos organizarlo mediante, para tener una visión más extensa de la información y poder analizarla.

El diagrama de causa-efecto nos sirve para la propuesta de mejora del proceso con los cuellos de botella ya identificados.

En la tabla 04 se aprecia las técnicas e instrumentos por cada variable.

Tabla 04: Técnicas e instrumentos.

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Tiempos de Atención	Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana.	Análisis Documental	Software de Comercio Exterior Aduanas – SINTAD
Costos logísticos	Porcentaje de costos de la Operación.	Análisis Documental	Software de Comercio Exterior Aduanas – SINTAD
Errores del Personal	Cantidad de Errores del Personal en las operaciones.	Análisis Documental	Software de Comercio Exterior Aduanas – SINTAD

Fuente: Elaboración propia

4.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Los datos recolectados de la empresa serán desde el año 2020 separado según el tipo de variable de la prueba de estudio realizada, el análisis de los registros y los datos que serán exportados a hojas de cálculo para su procesamiento y análisis correspondientes.

A fin de llegar a la esencia de la información que buscamos al momento de interpretar el conjunto de datos podremos representar una medida y significado para el proyecto de información.

Según Mendoza & Garza (2018) afirman lo siguiente:

En el contexto de la investigación científica, la medición es un asunto relevante. En general, los investigadores no se dedican a estudiar los aspectos relacionados con la medición, sin embargo, es necesario precisar este concepto para poder alcanzar los objetivos de la investigación. Los académicos reconocen que la aplicación de un enfoque inadecuado de la medición en su estudio puede generar datos inapropiados. (pág. 18)

Es por ello que el investigador desarrolle instrumentos de medición adecuados. A continuación, se muestra la Matriz de análisis de Datos. (Ver Tabla 05).

Tabla 05: Matriz de Análisis de datos

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	ANÁLISIS INFERENCIAL
Tiempos de atención	Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana	Razón	Media Mediana Varianza Desviación estándar	No Paramétrica Prueba de Wilconxon
Costos logísticos	Porcentaje de costos de la Operación	Razón	Media Mediana Varianza Desviación estándar	Paramétrica Prueba de T-Student
Errores del Personal	Cantidad de Errores del Personal en las operaciones	Razón	Media Mediana Varianza Desviación estándar	No Paramétrica Prueba de Wilconxon

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Presentación de resultados

De acuerdo a lo expuesto Agencia de Aduana Transoceanic comprometida con la seguridad y búsqueda de la mejora de las operaciones asume el reto de implementar y mantener la Certificación de Operador Económico Autorizado como papel importante en la cadena logística y desenvolverse como un proveedor aliado de sus clientes.

Agencia de Aduana Transoceanic inició actividades en el año 1980 en la provincia constitucional del Callao, luego apertura progresivamente sedes en los principales puertos del Perú, actualmente cuenta con aproximadamente 100 trabajadores y se encuentra en el puesto 8 del ranking de Agencias de Aduana en el rubro de Exportaciones y en el puesto 16 en el rubro de Importaciones, mejorando año tras año con una visión de ampliación del rubro a futuro del grupo de empresas de la cual forma parte Agencia Transoceanic.

Grupo Empresarial de Agencia de Aduana Transoceanic S.A:

- GRUPO TRANSOCEANIC – OPERADOR LOGÍSTICO.
- RASAN – EMPRESA DE TRANSPORTE Y AGENCIAMIENTO MARÍTIMO.
- NAVISAN – TERMINAL PORTUARIO Y SUMINISTROS MARINOS.
- AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC – AGENCIA DE ADUANA.

Para lograr los objetivos cuenta con sucursales en los principales puertos del país, compromiso de la gerencia para implementación tecnológica para la mejora de seguridad de las operaciones, poca rotación de personal con valores que se requieren para el desarrollo de las actividades.

MISIÓN

La misión de AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. es afianzar nuestro servicio, en términos de calidad, seguridad y eficiencia, generando valor en la Cadena Logística de nuestros asociados de negocios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

VISIÓN

Convertirnos en la solución Logística de nuestros clientes, logrando un crecimiento mutuo y posicionándonos en el sector de agenciamiento aduanero, desarrollando alianzas estratégicas y potenciando la integración de servicios, construyendo relaciones de largo plazo.

La Agencia de Aduana Transoceanic ha experimentado a lo largo de su trayectoria cambios importantes, tomando decisiones que impactaron en su desarrollo, sin embargo, estas medidas y las certificaciones adquiridas a pesar de encontrar mejoras no eran suficientes para demostrar un desarrollo sostenido en el tiempo que mejore los procesos, los tiempos de atención, la reducción de costos, entre otros elementos, estos factores fundamentales para el éxito de una empresa.

El proyecto presentado tiene como principal objetivo demostrar la utilidad de la Certificación OEA, es por ello que se pretende demostrar cada objetivo específico detallado a continuación.

Objetivo específico 01: Determinar en qué medida la Certificación Operador Económico autorizado reduce los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana. Situación Antes (Pre Test): Identificamos que dentro de la información analizada se encontró que la mayor frecuencia de rectificaciones por datos errados o información faltante las tiene la declaración aduanera de mercancías, estas observaciones se levantan mediante la presentación de expedientes a la Intendencia de aduanas los cuales no tienen un tiempo límite de atención ya determinado.

La información es reportada por el revisor aduanero o también puede ser detectada por el Sectorista o cliente externo de la agencia aduanera solicitando el levantamiento de la observación. (Ver Figura 07).



Figura 07: Flujo de presentación de expediente ante la Intendencia de Aduana

Fuente: Elaboración propia

Muestra antes:

A continuación, en la tabla 06 se mostrará los resultados PRE TEST del indicador donde se verá reflejado los días de demora en obtener la resolución de los expedientes ante la Intendencia de Aduana.

Datos: Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana (días).

Tabla 06: Tiempo de atención de resolución del expediente ante Aduana.

DATOS PRE TEST	8.92
-----------------------	-------------

SEMANAS	NÚMERO DE DÍAS DE ATENCIÓN PRE TEST	SEMANAS	NÚMERO DE DÍAS DE ATENCIÓN PRE TEST
Sem 19	6	Sem 32	3
Sem 20	20	Sem 33	3
Sem 21	38	Sem 34	2
Sem 22	34	Sem 35	2
Sem 23	7	Sem 36	4
Sem 24	7	Sem 37	3
Sem 25	4	Sem 38	3
Sem 26	8	Sem 39	20
Sem 27	11	Sem 40	24
Sem 28	5	Sem 41	1
Sem 29	7	Sem 42	4
Sem 30	4	Sem 43	4
Sem 31	7	Sem 44	1

Fuente: Elaboración Propia.

En la gráfica mostrada se puede concluir que el tiempo promedio de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana es de 8.92 días a razón de un alto índice de presentación de expedientes por diferentes agencias aduaneras.

Aplicación de la teoría:

La implementación de la norma Operador económico autorizado tiene como objetivo principal asegurar los procesos logísticos y agilizar el flujo documentario respecto al levantamiento de observaciones tanto operativo como documentario para lograr el objetivo. Para lograr la certificación se procede a realizar la implementación y funcionamiento de las cláusulas específicas de la norma.

Identificación de oportunidad de mejora:

El tiempo de atención para el levantamiento de observaciones en la declaración aduanera encontrado es de 8.92 días promedio, generando un alto tiempo de servicio y altos costos.

Con la atención preferencial de operador económico autorizado podemos mejorar los tiempos de atención de expedientes reduciendo los tiempos del proceso logístico y captando nuevos clientes. Para ello se ha realizado el Diagrama Ishikawa para analizar demora en tiempos de atención por parte de Aduana. (Ver figura 08).

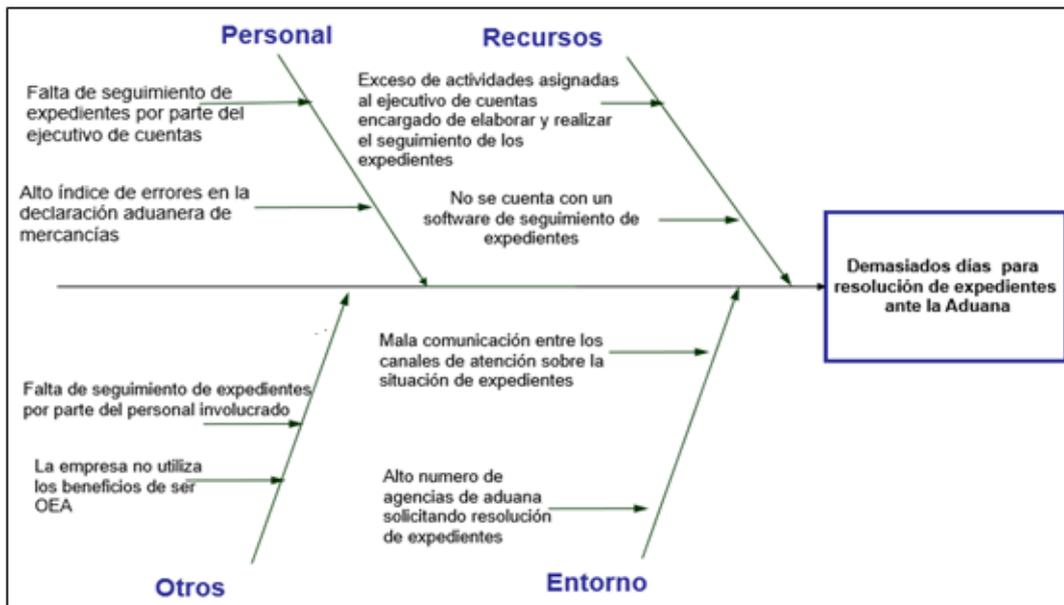


Figura 08: Diagrama Ishikawa por demora en tiempos de atención por parte de Aduana.
Fuente: Elaboración propia.

Para analizar los errores y complementando al Ishikawa, en la tabla 07 se muestran los principales errores que ameritan presentar un expediente ante aduana.

Tabla 07: Principales errores que ameritan presentar en expediente ante Aduana.

ERRORES	PORCENTAJE DE ERRORES
CORRECCIÓN DE DESCRIPCIÓN	24%
REGISTRAR NOTA CRÉDITO DE CLIENTE	19%
CONSIGNACIÓN CÓDIGO DRAWBACK	14%
CORRECCIÓN DE PESOS	12%
REGISTRAR NOTA DEBITO DE CLIENTE	9%
CORRECCIÓN DE BULTOS	7%

Fuente: Elaboración Propia.

Como se muestra, los principales errores que se han registrado son en la corrección de la DAM, es por ello que entre las medidas primordiales es asignar un Revisor de DAM para luego evitar la corrección de la misma.

Acciones a tomar:

A continuación, se muestra las acciones realizadas y el estado de las mismas. (Ver tabla 08 y tabla 09).

Tabla 08: Acciones a tomar para la variable 1.

Nº	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	ÁREA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO (SEMANA)	FECHA DE TÉRMINO (SEMANA)
1	Alto número de agencias de aduana solicitando resolución de expedientes.	Copiar la solicitud de resolución del Expediente al Sectorista OEA y se menciona a la Aduana la certificación obtenida para aprovechar los beneficios de reducción de los trámites.	OPERACIONES	EJECUTIVOS DE CUENTA	Sem 52	Sem 53
2	Falta de seguimiento de expedientes por parte del personal involucrado.	Elaborar un reportador de Expedientes para hacer el seguimiento.	SISTEMAS	JUAN POZADA	Sem 45	Sem 53
3	Alto índice de errores en la elaboración de declaración aduanera de mercancías.	Asignar un personal específico solo para la redacción y seguimiento de expedientes.	OPERACIONES	EDUARDO BOLIVAR	Sem 52	Sem 53
4	Baja dotación de personal para revisión y seguimiento de expedientes.	Asignar un personal específico para el Puesto de Revisor para verificar la documentación y datos de la declaración Aduanera de mercancías.	OPERACIONES	EDUARDO BOLIVAR	Sem 52	Sem 53

Fuente: Elaboración Propia.

Estado de las acciones tomadas:

Tabla 09: Estado de las acciones planteadas para la variable 1.

N°	ACCIÓN REALIZADAS	EVIDENCIA	ESTADO (AL TÉRMINO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	SEMÁFORO
1	Se verifica que se envía correos con copia al ejecutivo de la SUNAT de la División de Operador Económico Autorizado.	CORREO	EJECUTADO	
2	Se elaboró un reportador de Expedientes para hacer el seguimiento de los mismos.	SOFTWARE TRANSOFT	EJECUTADO	
3	Se asignó un personal específico solo para la redacción y seguimiento de expedientes cuyo puesto se nombró como Auxiliar de Operaciones (Legal).	Manual de Organización y Funciones	EJECUTADO	
4	Se asignó un personal específico como Revisor para Verificar la documentación y datos de la declaración Aduanera de mercancías.	Manual de Organización y Funciones	EJECUTADO	

Fuente: Elaboración Propia.

Evidencias de las acciones tomadas:

Evidencia de la Acción 1: Se envía correos con copia al ejecutivo de la SUNAT de la División de Operador Económico Autorizado para el apoyo de la atención rápida.

(Ver figura 09).

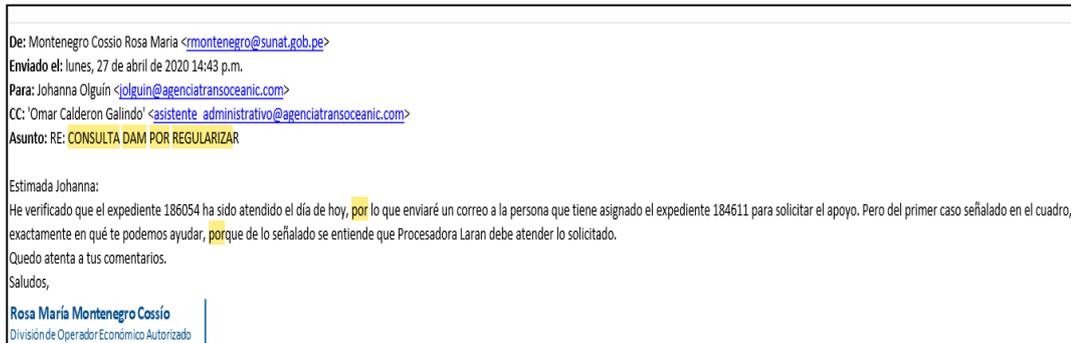


Figura 09: Correo al ejecutivo de la SUNAT de la División de OEA.

Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.

Evidencia de la Acción 2: Seguimiento de Operaciones y Expedientes.

Para el seguimiento de los Expedientes se habilito en el Sistema de la empresa la opción de realizar seguimiento de expedientes. (Ver figura 10).

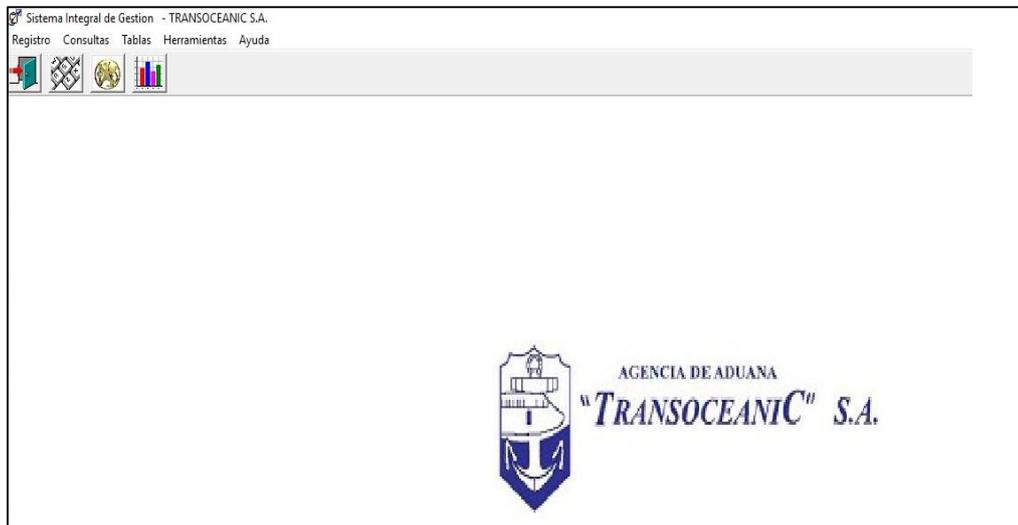


Figura 10: Software para el seguimiento de Operaciones y Expedientes.

Fuente: Área de Sistemas Informáticos - Transoceanic.

Evidencia de la Acción 3: Se actualiza el Manual de Operación y Funciones del Auxiliar de Operaciones (Legal). (Ver figura 11)

AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.		AUXILIAR DE OPERACIONES (LEGAL)	
CODIGO: 036		PERSONAL A CARGO: -----	
A QUIEN REPORTA: Asesor Legal, Gerente de Operaciones.			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:			
<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de escritos (reclamos, subsanación de omisiones, apelaciones) para enviar a APM Terminals y a la Aduana Marítima del Callao. • Ingresar datos de los expedientes al TRANSOFT y realizar el seguimiento correspondiente a cada caso. • Ingresar información sobre las resoluciones, reclamos, Traslados de Absolución, Vista de Audiencia de la Causa a los expedientes y mantener un reporte sobre las incidencias de los casos a diario en Excel. • Enviar y recibir información sobre los expedientes a seguir a Orientación Marítima y las distintas sedes de Transoceanic. • Escanear, sacar copias a la documentación requerida para el envío de la misma a los distintos proveedores. 			
REQUISITOS MÍNIMOS:		Personal Crítico	
Estudios realizados	Técnico en Comercio Exterior, Aduanas o afines		
Capacitación	Manejo Computación nivel usuario (Word, Excel) deseable.		
Experiencia	-----		

Figura 11: Manual de Operación y Funciones – Asistente Documentario de Expedientes.

Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.

Evidencia de la Acción 4: Se actualiza el Manual de Operación y Funciones del Revisor. (Ver figura 12).

AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.		REVISOR	
CODIGO: 046		PERSONAL A CARGO: -----	
A QUIEN REPORTA: Gerente de Operaciones y Sub Gerente de Operaciones			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES :			
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la correcta emisión de los documentos aduaneros para determinar cualquier requerimiento o subsanación por parte del cliente (Certificado de origen, registros sanitarios, certificados Fitosanitarios y otros que se requieran según la mercancía). • Análisis detallado de los documentos aduaneros en materia de clasificación arancelaria, tributaria, valoración y preferencias arancelarias. • Revisión de las mercancías restringidas y prohibidas. • Asesorar al sectorista incondicionalmente. • Revisar normas legales diariamente para mantenerse actualizado. • Guiar a los liquidadores en la correcta clasificación arancelaria. • Revisar correctamente las DAMS preliminares y dar Visto bueno para la numeración de despachos Importación y exportación. • Resolver notificaciones de aduanas que le correspondan a su área y rechazos de numeración por causas vinculadas a su gestión. • Reportar diariamente a la sub gerencia de operaciones sobre sus labores. 			
REQUISITOS MÍNIMOS:		Personal Crítico	
Estudios realizados	Técnica Aduanera		
Capacitación	Cursos básicos de: Clasificación arancelaria, Nomenclatura arancelaria, valoración aduanera, convenios; Manejo Word, Excel nivel usuario, Manejo del Sist. de Aduana (ASCINSA) en el caso de no cumplir con este requisito la empresa brindará la capacitación necesaria como parte de la inducción en el puesto.		
Experiencia	4 años en el puesto o similares.		

Figura 12: Manual de Operación y Funciones – Revisor.

Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.

Situación después – Post Test:

Una vez finalizada la implementación de las actividades propuestas se continuó con las operaciones y se obtuvieron los resultados post test los cuales se han extraído del software y se muestran en la Tabla 10.

Datos Post Test:

Tabla 10: Tiempo de atención del expediente ante Aduana – POST TEST.

Datos Post Test	2.61
-----------------	------

DATOS SEMANA	INDICADOR (RESULTADOS)	DATOS SEMANA	INDICADOR (RESULTADOS)	DATOS SEMANA	INDICADOR (RESULTADOS)
Sem 1	2	Sem 10	2	Sem 19	2
Sem 2	3	Sem 11	4	Sem 20	3
Sem 3	2	Sem 12	6	Sem 21	1
Sem 4	2	Sem 13	4	Sem 22	2
Sem 5	3	Sem 14	3	Sem 23	2
Sem 6	3	Sem 15	4	Sem 24	3
Sem 7	2	Sem 16	1	Sem 25	2
Sem 8	3	Sem 17	3	Sem 26	1
Sem 9	3	Sem 18	2		

Fuente: Elaboración propia.

Documentos estandarizados:

- Modificación del Procedimiento TRANS-P-14 exportación definitiva: se agrega al procedimiento de exportación las funciones del Revisor.
- Modificación del Procedimiento TRANS-P-13 importación para el consumo: se agrega al procedimiento de importaciones las funciones del revisor.
- Modificación del Manual de Organización y Funciones Trans-M-03, se agrega al manual las funciones del revisor y las funciones del Auxiliar de operaciones (Legal).

Evaluación de resultados:

A continuación, en la figura 13 se muestra la evolución del proceso de acuerdo a los datos obtenidos de la evaluación del indicador 1.



Figura 13: Gráfica de desempeño del Indicador 1.

Fuente: Elaboración Propia.

Detalles del gráfico:

Datos pre - Test: Semana 19 del 2020 a la semana 44 del año 2020.

Datos post – Test: Desde la semana 1 hasta la semana 26 del 2021.

Resultados:

Se verifica que los resultados obtenidos son favorables, por lo tanto, se da por evidenciado que la Certificación de Operador económico Autorizado favorece a la reducción de tiempos de atención ante la intendencia de Aduana, se seguirá evaluando mejoras y lo implementado se detallará en los procedimientos. Asimismo, para lograr el objetivo se ha implementado en la marcha la digitación a de la documentación Operativa a la plataforma de la empresa para evitar la demora del envío en físico y así el ejecutivo de cuenta pueda validar la información a la brevedad y comparar con lo manifestado por el cliente y evitar correcciones posteriores.

Objetivo específico 02: Establecer como al contar con la Certificación OEA reducen los costos logísticos en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A

Situación Antes (Pre Test): Entre las principales actividades y como obligación de representante del exportador o Importador ante aduanas, la agencia de aduana Transoceanic no solo cuenta con personal administrativo, sino también con personal operativo necesario para realizar trámites, supervisar las carga y descarga de los contenedores de la mercadería, realizar los ingresos de las unidades a los principales terminales de almacenamiento así como también participar en los aforos e inspecciones de la mercadería. De acuerdo a las actividades, se analiza los datos de porcentaje de costos y se obtiene la tabla 11.

Muestra antes:

Tabla 11: Porcentaje de costo promedio por semana – PRE TEST.

DATOS PRE-TEST	78.21
-----------------------	--------------

SEMANAS	PORCENTAJE DE COSTO % PRE-TEST	SEMANAS	PORCENTAJE DE COSTO % PRE-TEST
Sem 19	86	Sem 32	85
Sem 20	87	Sem 33	89
Sem 21	85	Sem 34	90
Sem 22	82	Sem 35	84
Sem 23	88	Sem 36	84
Sem 24	86	Sem 37	84
Sem 25	80	Sem 38	83
Sem 26	88	Sem 39	84
Sem 27	80	Sem 40	83
Sem 28	88	Sem 41	87
Sem 29	84	Sem 42	89
Sem 30	87	Sem 43	86
Sem 31	91	Sem 44	82

Fuente: Elaboración propia.

Aplicación de la teoría:

La certificación como operador económico autorizado logra poder simplificar las operaciones y trámites que pueden traducirse en mejoras de productividad lo cual conlleva una reducción de costos en los procesos logísticos.

Las actividades mencionadas junto con los problemas y los costos directos e indirectos que involucran a la operación conllevan el aumento de los costos logísticos, es por ello que se ha realizado el Diagrama Ishikawa, el cual se aprecia en la figura 14, para posteriormente actuar y evaluar con las acciones tomadas si la certificación OEA reduce los costos incurridos ya que entre sus principales beneficios tenemos los siguientes:

- Disminución del control aduanero.
- Atención preferente en trámites aduaneros.
- Reducción de plazos en trámites aduaneros.

Identificación de oportunidad de mejora:

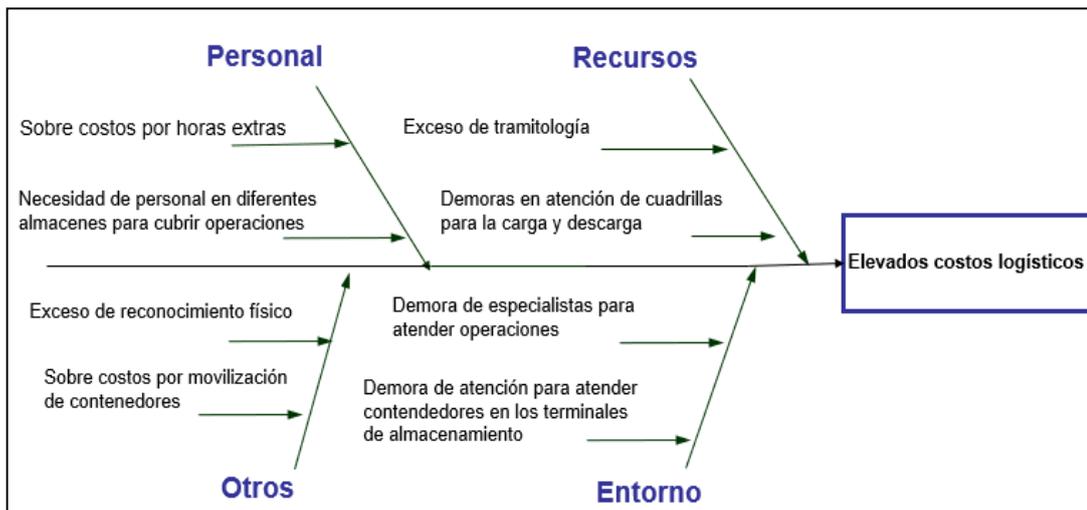


Figura 14: Diagrama Ishikawa por altos costos logísticos.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestra las acciones realizadas y el estado de las mismas. (Ver tabla 12 y tabla 13).

Tabla 12: Acciones a tomar para la variable 2.

N°	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	ÁREA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO (SEMANA)	FECHA DE TERMINO (SEMANA)
1	Sobrecostos por movilización de contenedores.	Mantener la Certificación OEA y aprovechar los beneficios de la misma para reducir los controles y nivel de riesgo.	SISTEMAS DE GESTIÓN	AARON CASTILLO	Sem 45	Sem 53
2	Demora en atención para movilizaciones de contenedores en los terminales de almacenamiento.	Solicitar al Sectorista OEA el apoyo para la atención preferente en trámites aduaneros para reclamación, devolución y regulación de despachos de exportación	OPERACIONES	DESPACHO DE ADUANA	Sem 45	Sem 53
3	Necesidad de personal en diferentes almacenes para cubrir las operaciones.	Asignar personal a los principales terminales portuarios y extraportuarios para la atención de las operaciones.	OPERACIONES	E. BOLÍVAR	Sem 45	Sem 53

Fuente: Elaboración Propia

Estado de las acciones tomadas:

Tabla 13: Estado de las acciones planteadas para la variable 2.

N°	ACCIÓN REALIZADAS	ESTADO	EVIDENCIA	SEMÁFORO
1	Mantenimiento de la Certificación OEA, reduciendo el nivel de Riesgo de la Empresa.	Ejecutado	CORREO	
2	Para casos de especial atención se deriva un correo al Sectorista de OEA o a la división de Aduana correspondiente para la rápida atención como beneficio de la certificación.	Ejecutado	CORREO (ÚLTIMO CASO DE AGOSTO)	
3	Se asigna a los despachadores de aduana a los principales terminales y almacenes para los ingresos y atención de las operaciones, con turnos rotativos de acuerdo a la programación.	Ejecutado	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	

Fuente: Elaboración Propia

Evidencias de las acciones tomadas:

Evidencia de la Acción 1: En la figura 15 se muestra el correo del Sectorista OEA designado, solicitando información para el Mantenimiento de la certificación, y se evidencia el correo de respuesta por parte de la empresa a la solicitud en la figura 16.

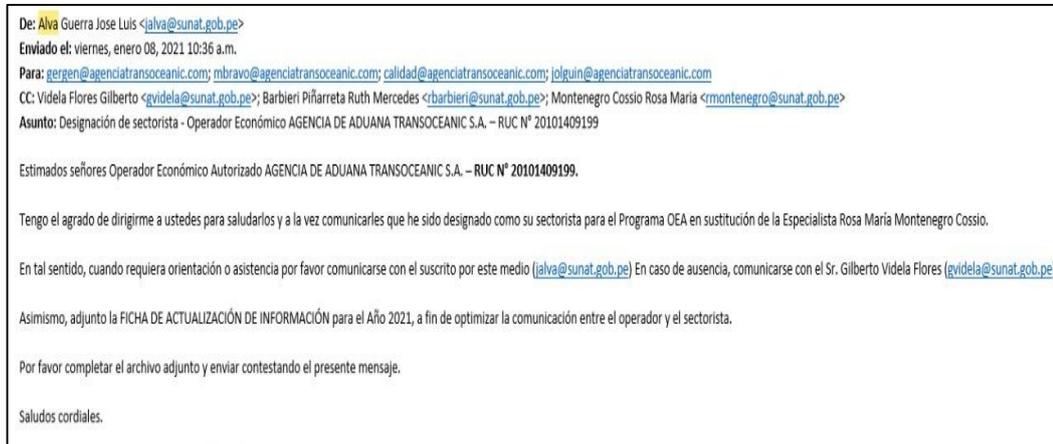


Figura 15: Correo de solicitud de información para el mantenimiento de la Certificación OEA.

Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.



Figura 16: Correo de respuesta de solicitud de información de mantenimiento de la Certificación OEA.

Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.

Evidencia de la Acción 2: Correo de rápida atención de Operación por la solicitud de revisión de contenedor por sospecha de contaminación. (Ver figura 17).

De: Torres Perez Wilma Susana Julia <w.torres@sunat.gob.pe>
 Enviado el: miércoles, 18 de agosto de 2021 09:29
 Para: Varasca Aquije Edgardo Jorge <evarasca@sunat.gob.pe>
 Cc: Calero Galindo Magdalena Socorro <mcalero@sunat.gob.pe>; Hernandez Rodriguez Cesar Augusto <chernandezr@sunat.gob.pe>
 Asunto: Fwd: PRECINTO MAL ESTADO // BK. 912905902 // CLIENTE : WESTFALIA

Edgardo
 Conforme a lo coordinado reenvío correo para las acciones de corresponder.
 Quedamos atentos a tus comentarios

Saludos

Susana Torres

Get Outlook para Android

De: CREA ADUANAS PERU <crea@sunat.gob.pe>
 Enviado el: martes, 17 de agosto de 2021 18:07
 Para: Torres Perez Wilma Susana Julia <w.torres@sunat.gob.pe>; Huaman Alica Ricardo <rhuamanal@sunat.gob.pe>; Prado Rodriguez Dolores Patricia <dprado@sunat.gob.pe>; Quinto Reyna Daniel Eduardo <dquinto@sunat.gob.pe>; <mcalero@sunat.gob.pe>; Granados Mejias Elizabeth Milagros <ezme@sunat.gob.pe>; Porturas Rodriguez Maria Laura <mporturas@sunat.gob.pe>; Barrera Dioses James Andy <jbarrera@sunat.gob.pe>
 Asunto: FW: PRECINTO MAL ESTADO // BK. 912905902 // CLIENTE : WESTFALIA
 Importancia: Alta

From: Joseph Castillo <jcastillo@agenciatransoceanic.com>
 Sent: Tuesday, August 17, 2021 11:06:41 PM (UTC+00:00) Monrovia, Reykjavik
 To: CREA ADUANAS PERU <crea@sunat.gob.pe>
 Cc: 'Judith Diaz' <judith@agenciatransoceanic.com>
 Subject: RV: PRECINTO MAL ESTADO // BK. 912905902 // CLIENTE : WESTFALIA

⚠️ ¡Precaución: Correo externo! ⚠️ Si usted sospecha de la procedencia y/o contenido de este correo: - No haga click en ningún vínculo. - No abra ni descargue ningún archivo adjunto
 Estimados Señores buenas tardes,

Remito este correo para enviar el aviso de incidencia de precinto.

DAM: 90267

Aduana	Régimen	AÑO	Nro. DAM
118	40	2021	90267

Observación: El despachador de aduana encuentra el contenedor MMAU1100077 con el precinto dañado y en estado abierto.

Figura 17: Correo para atención de la Brigada de Operaciones Especiales de la SUNAT.

Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.

Evidencia de la Acción 3: Manual de Operación y Funciones del Auxiliar de Despacho. (Ver figura 18).



AUXILIAR DE DESPACHO

CODIGO: 048	PERSONAL A CARGO: -----
A QUIEN REPORTA: Gerente de Operaciones, Coordinador de Despacho, Ejecutivo de Cuenta.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar los llenados, descargas directas e indirectas. Realiza los ingresos de las unidades de transporte a los terminales Extra portuarios o portuarios. Remitir al Coordinador de despacho o al Ejecutivo de cuenta las operaciones en el terminal asignado. Realizar reconocimiento físico, aforos, previo y retiro de la mercancía. Presentar expedientes, DAM's, Fianzas y renovaciones ante ADUANA y preparar los sobres con la documentación. Verificar la llegada de naves y verificar con operadores: Sobrestadías, almacenaje, servicios extraordinarios, etc. Verificar los precintos, pesos, datos del contenedor y las guías de remisión. Otras funciones inherentes al puesto 	
REQUISITOS MÍNIMOS:	
Personal Crítico	
Estudios realizados	Curso de Auxiliar de Despacho ó Programa de Actualización expedido por la SUNAT
Capacitación	Capacitación en temas Aduaneros, Curso Básico de PBIP (Deseable), Manejo computación nivel usuario (Word, Excel) deseable
Experiencia	1 Año en el puesto o similares.

Fecha de TRANS-M-03 Rev.15

Figura 18: Manual de Operación y Funciones – Auxiliar de Despacho.

Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.

Situación después - Post Test:

Una vez finalizada la implementación de las actividades propuestas de la variable 2 se continuó con las operaciones y se obtuvieron los resultados post test los cuales se han extraído del software contable, ver Tabla 14.

Datos Post Test:

Tabla 14: Porcentaje de costo por semana - Post Test.

DATOS POST-TEST	70.96
------------------------	--------------

TIEMPO	VALOR (PORCENTAJE DE COSTO) %
1	70
2	67
3	66
4	69
5	72
6	70
7	67
8	70
9	72

TIEMPO	VALOR (PORCENTAJE DE COSTO) %
10	70
11	72
12	70
13	71
14	71
15	71
16	69
17	70
18	72

TIEMPO	VALOR (PORCENTAJE DE COSTO) %
19	72
20	73
21	70
22	71
23	76
24	75
25	71
26	78

Fuente: Elaboración Propia

Se verifica en los datos extraídos desde la semana 23 a la semana 26 un aumento del porcentaje de costo, esto es debido al aumento de operaciones por la coyuntura nacional, excediendo la capacidad operativa, por este motivo se necesitó contratar personal para atender las operaciones.

Documentos estandarizados: N/A.

Evaluación de resultados:

A continuación, en la figura 19 se muestra la evolución del proceso de acuerdo a los datos obtenidos de la evaluación del indicador 2.

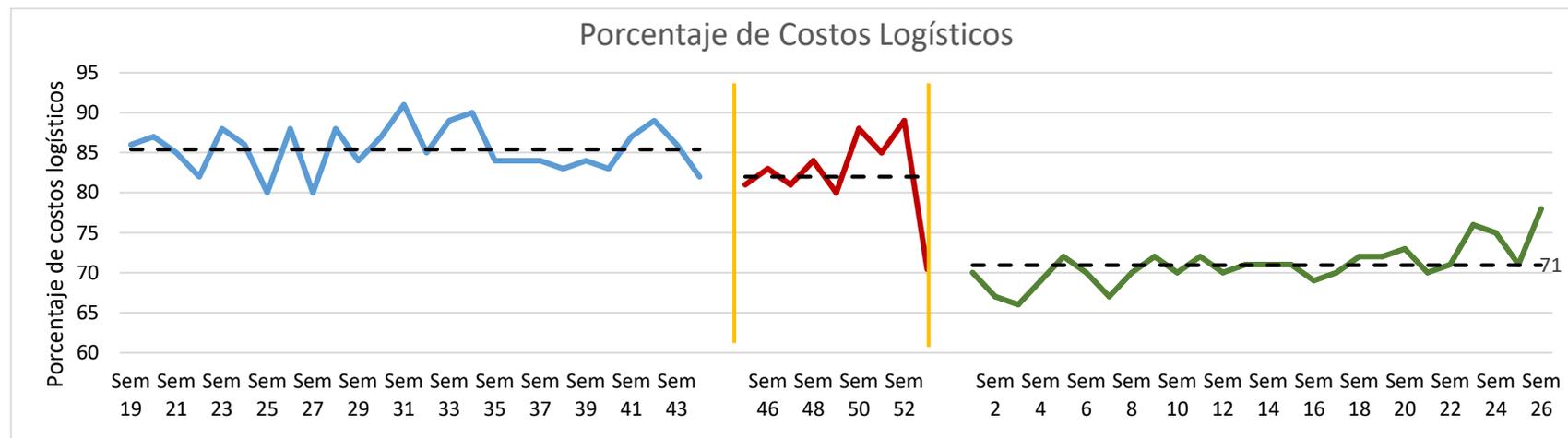


Figura 19: Gráfica de desempeño del Indicador 2.

Fuente: Elaboración Propia

Detalles del gráfico:

Datos pre - test: semana 19 del 2020 a la semana 44 del año 2020.

Datos post – test: desde la semana 1 hasta la semana 26 del 2021.

Resultados: Se verifica que los resultados obtenidos son favorables reduciendo el costo de operación promedio al 70.96 % por lo tanto se da por evidenciado que la Certificación de OEA favorece a la reducción de costos por la rápida atención y reducción de controles, cabe mencionar que la aplicación de los beneficios por parte de la SUNAT han sido implementados progresivamente beneficiando a los OEA por ejemplo, según Sunat las DAM asignadas a canal de control Verde son el 99.4% del total de DAM, permitiendo a los Operadores de comercio exterior reducir costos, como se verifica en esta variable. La Agencia de Aduana Transoceanic S.A seguirá evaluando mejoras y se mantendrá la Certificación OEA.

Objetivo específico 03: ¿Cómo reducir los errores en las operaciones que realiza la Agencia de Aduana Transoceanic S.A?

Situación Antes (Pre Test):

Agencia de Aduana Transoceanic identifica en sus operaciones que los principales errores vienen a resolverse mediante expedientes ante la aduana, sin embargo, también pueden conllevar a multas, afectando no solo la rentabilidad de la empresa si no también conlleva el incumplimiento de los procedimientos que podrían incumplir la ley General de Aduanas.

Muestra antes: A continuación, en la tabla 15 se muestra los resultados PRE TEST del indicador cantidad de errores del personal.

Datos:

Tabla 15: Cantidad de errores del personal – PRE TEST

DATOS PRE-TEST	24.50
-----------------------	--------------

SEMANAS	NUMERO DE ERRORES DEL PERSONAL PRE-TEST	SEMANAS	NUMERO DE ERRORES DEL PERSONAL PRE-TEST
Sem 19	15	Sem 32	36
Sem 20	24	Sem 33	26
Sem 21	25	Sem 34	43
Sem 22	56	Sem 35	12
Sem 23	46	Sem 36	2
Sem 24	20	Sem 37	16
Sem 25	31	Sem 38	25
Sem 26	36	Sem 39	8
Sem 27	48	Sem 40	8
Sem 28	49	Sem 41	12
Sem 29	48	Sem 42	2
Sem 30	15	Sem 43	11
Sem 31	22	Sem 44	1

Fuente: Elaboración Propia

Aplicación de la teoría:

La certificación como operador económico autorizado tiene una serie de requisitos que los OEA deben de cumplir, entre los cuales se encuentra la capacitación al personal, es por ello que se implementa un plan de capacitación mejorado para garantizar el cumplimiento de los requisitos y/o procedimientos así como otras medidas con las cuales debería reducir los errores en las operaciones.

Identificación de oportunidad de mejora:

Se ha realizado el Diagrama Ishikawa para analizar la causa de la elevada cantidad de errores. (Ver figura 20).

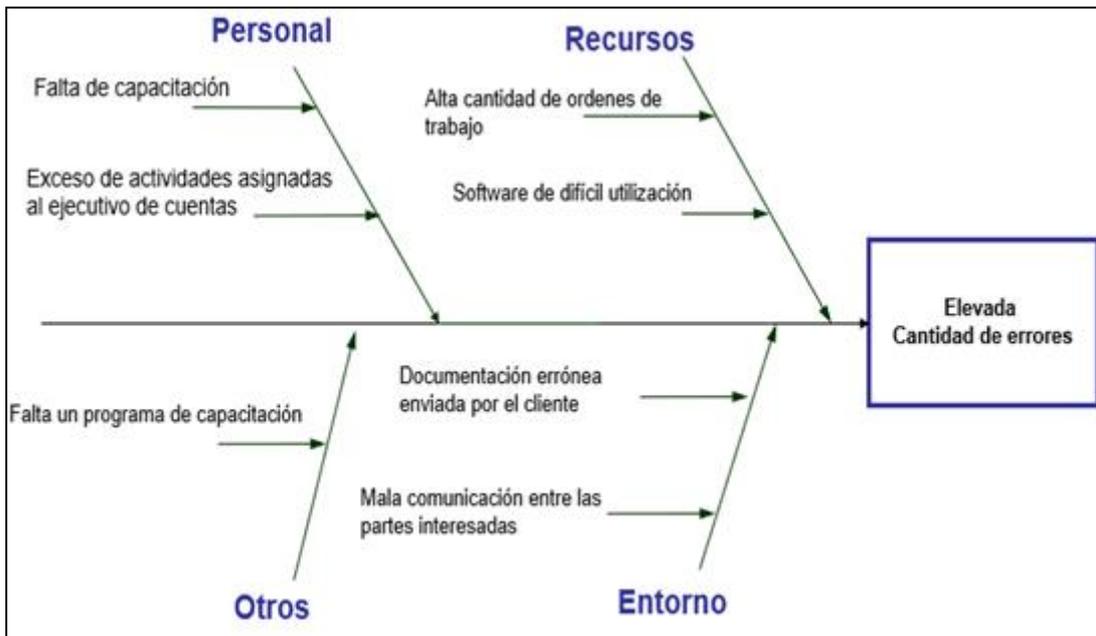


Figura 20: Diagrama Ishikawa por elevada cantidad de errores.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestra las acciones realizadas y el estado de las mismas. (Ver tabla 16 y tabla 17).

Tabla 16: Acciones a tomar para la variable 3.

N°	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	ÁREA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO (SEMANA)	FECHA DE TÉRMINO (SEMANA)
1	Falta un programa de Capacitación	Elaborar un programa de capacitación donde incluya los requisitos OEA y procedimientos específicos.	SISTEMAS DE GESTIÓN	AARON CASTILLO	Sem 52	Sem 53
2	Exceso de actividades asignadas al Ejecutivo de cuenta.	Asignar un personal específico para el Puesto de Revisor para verificar la documentación y datos de la declaración Aduanera de mercancías.	OPERACIONES	DESPACHO DE ADUANA	Sem 51	Sem 53
3	Software complicados	Cambiar el Software utilizado.	SISTEMAS INFORMÁTICOS	J. POZADA	Sem 52	Sem 53

Fuente: Elaboración Propia

Estado de las acciones tomadas:

Tabla 17: Estado de las acciones planteadas para la variable 3.

N°	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA	ESTADO	SEMÁFORO
1	Elaborar un programa de capacitación donde incluya los requisitos OEA y procedimientos específicos.	EJECUTADO	PROGRAMA	
2	Asignar un personal específico para el Puesto de Revisor para verificar la documentación y datos de la declaración Aduanera de mercancías.	EJECUTADO	MOF	
3	Cambiar el Software utilizado (Migrar a SINTAD).	EJECUTADO	SINTAD	

Fuente: Elaboración Propia

Evidencia de la Acción 1: Programa de Capacitación para la variable 3. (Ver figura 21).

AGENCIA DE ADUANAS TRANSOCEANIC S.A.		PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN		Código: TRANS-F-18													
				Rev. : 01													
				Fecha : 07/01/2013													
AÑO: 2021																	
N.º	CURSO / TEMA	CI / CE	PARTICIPANTES	MESES													
				ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.		
1	Seguridad Informática / Política de Sistemas Informáticos	CI	Todas las Áreas														
2	Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo -UIF	CI	Todo el personal														
3	Inspección de Contenedores	CI	Personal Operaciones (Despacho)														
4	Norma y Estándares BASC	CE	Formación de Auditor														
5	Gestión de Riesgos, controles operacionales, preparación y respuesta.	CI	Todo el personal														
6	Cumplimiento de Indicadores	CI	Encargados de procesos														
7	Actualización y Sensibilización Norma ISO 9001	CI	Todo el personal														
8	Procedimientos y actualización específica por puesto	CI	Todo el personal														
9	Política de Gestión Integrada	CI	Todo el personal														
10	Requisitos Legales / Normatividad vigente	CI	Todo el personal														
11	Reclamos y Quejas	CI	Todo el personal														
12	Curso Básico de Seguridad Portuaria	CE	Personal Operativo														
13	Prevención de adicciones al alcohol, drogas y otros.	CE	Todas las Áreas														
14	Recepción de Paquete y Correo Sospechoso	CI	Personal de Recepción														
15	Prácticas de prevención de conspiraciones internas y actividades sospechosas.	CI	Todo el personal														
16	Prácticas de prevención de corrupción y soborno	CI	Todo el personal														
17	Simulacro de Trazabilidad del Despacho	CI	Operaciones														
18	Importancia del Uso del Bloqueador	CI	Personal Operativo (Despacho - Motorizados)														
19	Uso de Extintores, Lucha contra incendio y evacuación	CE/CI	Todo el personal														
20	Medidas de prevención y sintomatología COVID-19	CI	Todo el personal														
21	Estigmatización y bienestar mental ante la Pandemia	CE/CI	Todo el personal														
22	Uso de Equipos de Protección Personal	CI	Personal Operativo														
23	Manejo a la Defensiva	CI	Personal de Mensajería (Motorizados)														

Figura 21: Programa de Capacitación implementado.
Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.

Evidencia de la Acción 2: Manual de Operación y Funciones del Revisor. (Ver figura 22).

AGENCIA DE ADUANAS TRANSOCEANIC S.A.		REVISOR	
CODIGO: 046		PERSONAL A CARGO: -----	
A QUIEN REPORTA: Gerente de Operaciones y Sub Gerente de Operaciones			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES :			
<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la correcta emisión de los documentos aduaneros para determinar cualquier requerimiento o subsanación por parte del cliente (Certificado de origen, registros sanitarios, certificados Fitosanitarios y otros que se requieran según la mercancía). Análisis detallado de los documentos aduaneros en materia de clasificación arancelaria, tributaria, valoración y preferencias arancelarias. Revisión de las mercancías restringidas y prohibidas. Asesorar al sectorista incondicionalmente. Revisar normas legales diariamente para mantenerse actualizado. Guiar a los liquidadores en la correcta clasificación arancelaria. Revisar correctamente las DAMS preliminares y dar Visto bueno para la numeración de despachos Importación y exportación. Resolver notificaciones de aduanas que le correspondan a su área y rechazos de numeración por causas vinculadas a su gestión. Reportar diariamente a la sub gerencia de operaciones sobre sus labores. 			
REQUISITOS MÍNIMOS:		Personal Crítico	
Estudios realizados	Técnica Aduanera		
Capacitación	Cursos básicos de: Clasificación arancelaria, Nomenclatura arancelaria, valoración aduanera, convenios; Manejo Word, Excel nivel usuario, Manejo del Sist. de Aduana (ASCINSA) en el caso de no cumplir con este requisito la empresa brindará la capacitación necesaria como parte de la inducción en el puesto.		
Experiencia	4 años en el puesto o similares.		

Figura 22: Manual de Operación y Funciones – Revisor.
Fuente: Área de Sistemas de Gestión - Transoceanic.

Evidencia de la Acción 3: Modificación del Software.

Se contrata el servicio de un nuevo Software de Comercio Exterior, el Software SINTAD. (Ver figura 23).



Figura 23: Evidencia del Software SINTAD.

Fuente: Área de Sistemas Informáticos - Transoceanic.

Situación después - post test:

Una vez finalizada la implementación de las actividades propuestas de la variable 3 se continúan con las operaciones y se obtuvieron los resultados post test, estos resultados se reflejarán a continuación. Ver Tabla 18.

Datos Post Test:

Tabla 18: Cantidad de errores del personal – POST TEST

DATOS POST-TEST	2.62
------------------------	-------------

TIEMPO	VALOR (# ERRORES DEL PERSONAL)	TIEMPO	VALOR (# ERRORES DEL PERSONAL)	TIEMPO	VALOR (# ERRORES DEL PERSONAL)
SEM 1	2	SEM 10	3	SEM 19	3
SEM 2	4	SEM 11	12	SEM 20	2
SEM 3	4	SEM 12	11	SEM 21	2
SEM 4	1	SEM 13	2	SEM 22	4
SEM 5	4	SEM 14	4	SEM 23	2
SEM 6	1	SEM 15	2	SEM 24	2
SEM 7	6	SEM 16	2	SEM 25	5
SEM 8	2	SEM 17	6	SEM 26	1
SEM 9	2	SEM 18	0		

Fuente: Elaboración propia.

Documentos estandarizados:

- Elaboración del Programa de Capacitación TRANS-F-18.
- Modificación del Procedimiento TRANS-P-14 EXPORTACIÓN DEFINITIVA.
Se agrega al procedimiento las funciones de del Revisor y agrega el Software SINTAD.

Evaluación de resultados:

A continuación, en la figura 24 se muestra la evolución del proceso de acuerdo a los datos obtenidos de la evaluación del indicador 3.

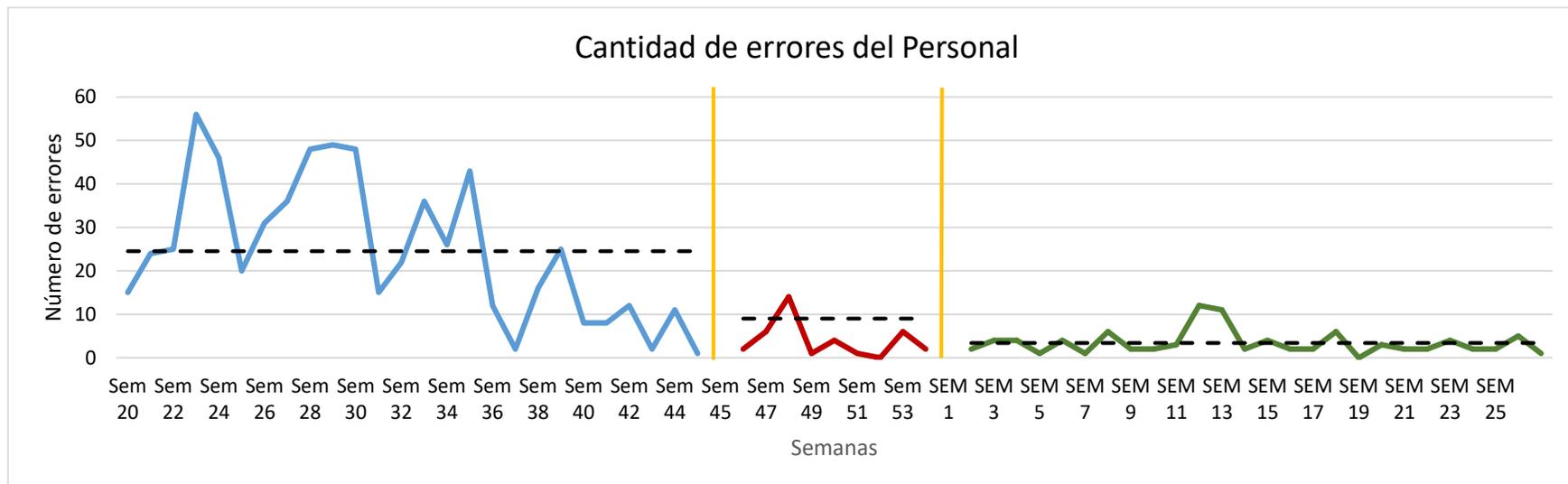


Figura 24: Gráfica de desempeño del Indicador 3.

Fuente: Elaboración Propia.

Datos pre - test: semana 1 del 2020 a la semana 44 del año 2020.

Datos post – test: desde la semana 1 hasta la semana 26 del 2021.

Resultados:

Se verifica que los resultados obtenidos son favorables reduciendo la cantidad de errores de 24.50 a 2.62 en promedio por semana, por lo tanto, se da por evidenciado que Mediante la ejecución del plan de capacitación al personal involucrado, reduciría los errores en las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Generalidades

Variable dependiente 01: Tiempos de atención.

Pruebas de normalidad

- Pre test: Muestra variable dependiente 01

Con el objetivo de demostrar el método estadístico a utilizar se realizó el uso del software estadístico IBM SPSS (Versión 26).

Se muestra en la tabla 19 los datos para la pruebas Pre test de la variable 1.

Por otro lado, como la muestra utilizada para esta variable es menor a 50 (N=26), se aplica la prueba de normalidad con Shapiro- Wilk. Asimismo, se observa en la tabla 20 un nivel de significancia de 0.01.

Tabla 19: Datos para pruebas Pre Test – Variable 1.

DATOS PARA PRUEBAS PRE TEST – VARIABLE 1			
SEMANAS	Nº DE DÍAS DE ATENCIÓN	SEMANAS	Nº DE DÍAS DE ATENCIÓN
Sem 19	6	Sem 32	3
Sem 20	20	Sem 33	3
Sem 21	38	Sem 34	2
Sem 22	34	Sem 35	2
Sem 23	7	Sem 36	4
Sem 24	7	Sem 37	3
Sem 25	4	Sem 38	3
Sem 26	8	Sem 39	20
Sem 27	11	Sem 40	24
Sem 28	5	Sem 41	1
Sem 29	7	Sem 42	4
Sem 30	4	Sem 43	4
Sem 31	7	Sem 44	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 01.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Datos número de días de atención Pre-Test	.307	26	<.001	.712	26	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: (SPSS)

- Post test: Muestra variable dependiente 01

Con el objetivo de demostrar el método estadístico a utilizar se realizó el uso del software estadístico IBM SPSS (Versión 26).

Se muestra en la tabla 21 los datos para las pruebas Post test de la variable 1. Por otro lado, como la muestra utilizada para esta variable es menor a 50 (N=26), se aplica la prueba de normalidad con Shapiro- Wilk. Como se muestra en la tabla siguiente para esta variable. Asimismo, se observa en la tabla 22 un nivel de significancia de 0.04.

Tabla 21: Datos para pruebas Post Test – Variable 1.

DATOS PARA PRUEBAS POST TEST – VARIABLE 1			
SEMANAS	Nº DE DIAS DE ATENCIÓN	SEMANAS	Nº DE DIAS DE ATENCIÓN
Sem 1	2	Sem 14	3
Sem 2	3	Sem 15	4
Sem 3	2	Sem 16	1
Sem 4	2	Sem 17	3
Sem 5	3	Sem 18	2
Sem 6	3	Sem 19	2
Sem 7	2	Sem 20	3
Sem 8	3	Sem 21	1
Sem 9	3	Sem 22	2
Sem 10	2	Sem 23	2
Sem 11	4	Sem 24	3
Sem 12	6	Sem 25	2
Sem 13	4	Sem 26	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 01 tiempo de atención de expedientes en la Aduana.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Datos número de días de atención Post-Test	.212	26	.004	.871	26	.004
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: (SPSS)

Contrastación de hipótesis: Cantidad de días de atención de Expedientes.

Si se implementa el programa Operador Económico Autorizado reduciría los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.

- Hipótesis nula (H0): Si se implementa el programa Operador Económico Autorizado no reduciría los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.
- Hipótesis Alternativa (Ha): Si se implementa el programa Operador Económico Autorizado reduciría los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.

Resultados de la contrastación.

Según lo observado en el análisis estadístico descriptivo y la prueba de normalidad realizada, teniendo la muestra pretest un valor de significancia menor a 0.05 y por otro lado, obteniéndose con la muestra post test un valor de significancia menor de 0.05, se concluye que se utilizara un método estadístico no paramétrico, por lo que se tiene ambas muestras no normales.

Finalmente, en busca de determinar la validez de la hipótesis planteada se aplica el método de Wilcoxon para las muestras relacionadas. Como se detalla en la siguiente tabla. El valor de la significancia para la prueba no paramétrica es de 0.01 (Ver tabla 23).

Tabla 23: Prueba de Wilcoxon para la variable 01 Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana.

Resumen de contrastes de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La mediana de diferencias entre Datos número de días de atención Pre-Test y Datos número de días de atención Post-Test es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	<.001	Rechace la hipótesis nula.
a. El nivel de significación es de .050.				
b. Se muestra la significancia asintótica.				

Fuente: (SPSS)

Por lo tanto, al tener un valor de significancia menor a 0.01 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, con la implementación del programa Operador Económico Autorizado si mejorará significativamente el tiempo de atención de expedientes en la Aduana.

Estadísticos Descriptivos

A continuación, en la tabla 24 se muestra los estadísticos descriptivos de la variable 1.

Tabla 24: Estadísticos Descriptivos de la variable 01

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS			Estadístico	Error estándar
Datos número de días de atención Pre-Test	Media		8.9231	1.95088
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	4.9052	
		Límite superior	12.9410	
	Media recortada al 5%		7.7991	
	Mediana		4.5000	
	Varianza		98.954	
	Desviación estándar		9.94755	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		38.00	
	Rango		37.00	
	Rango Inter cuartil		5.75	
	Asimetría		1.906	.456
	Curtosis		2.904	.887
	Datos número de días de atención Post-Test	Media		2.6154
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	2.1718	
		Límite superior	3.0590	
Media recortada al 5%			2.5427	
Mediana			2.5000	
Varianza			1.206	
Desviación estándar			1.09825	
Mínimo			1.00	
Máximo			6.00	
Rango			5.00	
Rango Inter cuartil			1.00	
Asimetría			1.056	.456
Curtosis			2.349	.887

Fuente: (SPSS)

Variable dependiente 02: Costos logísticos

Pruebas de normalidad

- Pre test: Muestra variable dependiente 02

Con el objetivo de demostrar el método estadístico a utilizar se realizó el uso del software estadístico IBM SPSS (Versión 26).

Se muestra en la tabla 25 los datos para las pruebas pre test de la variable 2. Por otro lado, como la muestra utilizada para esta variable es menor a 50 (N=26), se aplica la prueba de normalidad con Shapiro - Wilk. Como se muestra en la tabla siguiente para esta variable. Asimismo, se observa en la tabla 26 un nivel de significancia de 0.786.

Tabla 25: Datos para pruebas Pre Test – Variable 1.

DATOS PARA PRUEBAS PRE TEST – VARIABLE 2			
SEMANAS	PORCENTAJE DE COSTO % PRE-TEST	SEMANAS	PORCENTAJE DE COSTO % PRE-TEST
Sem 19	86	Sem 32	85
Sem 20	87	Sem 33	89
Sem 21	85	Sem 34	90
Sem 22	82	Sem 35	84
Sem 23	88	Sem 36	84
Sem 24	86	Sem 37	84
Sem 25	80	Sem 38	83
Sem 26	88	Sem 39	84
Sem 27	80	Sem 40	83
Sem 28	88	Sem 41	87
Sem 29	84	Sem 42	89
Sem 30	87	Sem 43	86
Sem 31	91	Sem 44	82

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 26: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 02 Costos logísticos.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
(Porcentaje de costo) % Pre-test	.116	26	.200*	.976	26	.786
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: (SPSS)

- Post test: Muestra variable dependiente 02

Con el objetivo de demostrar el método estadístico a utilizar se realizó el uso del software estadístico IBM SPSS (Versión 24).

Se muestra en la tabla 27 los datos para las pruebas pre test de la variable 2. Por otro lado, como la muestra utilizada para esta variable es menor a 50 (N=26), se aplica la prueba de normalidad con Shapiro- Wilk. Asimismo, como se muestra en la tabla 28 se observa un nivel de significancia de 0.059

Tabla 27: Datos para pruebas Post Test – Variable 2.

DATOS PARA PRUEBAS POST TEST – VARIABLE 2			
SEMANAS	PORCENTAJE DE COSTO % POST-TEST	SEMANAS	PORCENTAJE DE COSTO % POST-TEST
Sem 1	70	Sem 14	71
Sem 2	67	Sem 15	71
Sem 3	66	Sem 16	69
Sem 4	69	Sem 17	70
Sem 5	72	Sem 18	72
Sem 6	70	Sem 19	72
Sem 7	67	Sem 20	73
Sem 8	70	Sem 21	70
Sem 9	72	Sem 22	71
Sem 10	70	Sem 23	76
Sem 11	72	Sem 24	75
Sem 12	70	Sem 25	71
Sem 13	71	Sem 26	78

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 28: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 02 Costos logísticos.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
(Porcentaje de costo) % post-test	.192	26	.015	.925	26	.059
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: (SPSS)

Contrastación de hipótesis: Costos Logísticos.

Si se implementa la Certificación OEA se logrará reducir los costos logísticos de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.

- Hipótesis nula (H0): Si se implementa la Certificación OEA no se logrará reducir los costos logísticos de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.
- Hipótesis Alterna (Ha): Si se implementa la Certificación OEA se logrará reducir los costos logísticos de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.

Resultados de la contrastación.

Según lo observado en el análisis estadístico descriptivo y la prueba de normalidad realizada, teniendo la muestra pre test un valor de significancia de 0.786 y por otro lado, obteniéndose con la muestra post test un valor de significancia de 0.059, se concluye que se utilizara un método estadístico paramétrico, por lo que se tiene ambas muestras normales.

Finalmente, en busca de determinar la validez de la hipótesis planteada se aplica el método de T- Student para las muestras relacionadas. Como se detalla en la siguiente tabla. El valor de la significancia para la prueba paramétrica es de 0.01. (Ver tabla 29), Utilizando la prueba de muestras emparejadas.

Tabla 29: Prueba de T-Student para la variable 02 Costos logísticos.

Prueba de muestras emparejadas										
		Diferencias emparejadas					Significación			
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	P de un factor	P de dos factores
					Inferior	Superior				
par 1	(Porcentaje de costo) % pre-test - (Porcentaje de costo) % post-test	14.500	3.942	.773	12.908	16.092	18.756	25	<.001	<.001

Fuente: (SPSS)

Por lo tanto, al tener un valor de significancia menor a 0.01 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, con la implementación del programa Operador Económico Autorizado si lograra reducir significativamente los costos logísticos.

Estadísticos Descriptivos

A continuación, en la tabla 30 se muestra los estadísticos descriptivos de la variable 2.

Tabla 30: Estadísticos Descriptivos de la variable 02

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS			Estadístico	Error estándar
(PORCENTAJE DE COSTO) % PRE-TEST	Media		85.4615	.56902
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	84.2896	
		Límite superior	86.6335	
	Media recortada al 5%		85.4701	
	Mediana		85.5000	
	Varianza		8.418	
	Desviación estándar		2.90146	
	Mínimo		80.00	
	Máximo		91.00	
	Rango		11.00	
	Rango Inter cuartil		4.25	
	Asimetría		-.074	.456
	Curtosis		-.538	.887
	(PORCENTAJE DE COSTO) % POST-TEST	Media		70.9615
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	69.9053	
		Límite superior	72.0178	
Media recortada al 5%			70.8590	
Mediana			71.0000	
Varianza			6.838	
Desviación estándar			2.61505	
Mínimo			66.00	
Máximo			78.00	
Rango			12.00	
Rango Inter cuartil			2.00	
Asimetría			.700	.456
Curtosis			1.522	.887

Fuente: (SPSS)

Variable dependiente 03: Errores del Personal.

Pruebas de normalidad

- Pre test: Muestra variable dependiente 03

Con el objetivo de demostrar el método estadístico a utilizar se realizó el uso del software estadístico IBM SPSS (Versión 26).

Se muestra en la tabla 31 los datos para las pruebas pre test de la variable 3. Por otro lado, como la muestra utilizada para esta variable es menor a 50 (N=26), se aplica la prueba de normalidad con Shapiro- Wilk. Como se muestra en la tabla siguiente para esta variable. Asimismo, se observa en la tabla 32 un nivel de significancia de 0.140.

Tabla 31: Datos para pruebas Pre Test – Variable 3.

DATOS PARA PRUEBAS PRE TEST – VARIABLE 3			
SEMANAS	Nº DE ERRORES DEL PERSONAL	SEMANAS	Nº DE ERRORES DEL PERSONAL
Sem 19	15	Sem 32	36
Sem 20	24	Sem 33	26
Sem 21	25	Sem 34	43
Sem 22	56	Sem 35	12
Sem 23	46	Sem 36	2
Sem 24	20	Sem 37	16
Sem 25	31	Sem 38	25
Sem 26	36	Sem 39	8
Sem 27	48	Sem 40	8
Sem 28	49	Sem 41	12
Sem 29	48	Sem 42	2
Sem 30	15	Sem 43	11
Sem 31	22	Sem 44	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 03 Errores del Personal.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Errores del Personal Pre	.121	26	.200 [*]	.941	26	.140

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: (SPSS)

- Post test: Muestra variable dependiente 03

Con el objetivo de demostrar el método estadístico a utilizar se realizó el uso del software estadístico IBM SPSS (Versión 24).

Se muestra en la tabla 33 los datos para las pruebas pre test de la variable 3. Por otro lado, como la muestra utilizada para esta variable es menor a 50 (N=26), se aplica la prueba de normalidad con Shapiro- Wilk. Como se muestra en la tabla siguiente para esta variable. Asimismo, se observa en la tabla 34 un nivel de significancia de 0.001.

Tabla 33: Datos para pruebas Post Test – Variable 3.

DATOS PARA PRUEBAS POST TEST – VARIABLE 3			
SEMANAS	Nº DE ERRORES DEL PERSONAL	SEMANAS	Nº DE ERRORES DEL PERSONAL
Sem 1	2	Sem 14	4
Sem 2	4	Sem 15	2
Sem 3	4	Sem 16	2
Sem 4	1	Sem 17	6
Sem 5	4	Sem 18	0
Sem 6	1	Sem 19	3
Sem 7	6	Sem 20	2
Sem 8	2	Sem 21	2
Sem 9	2	Sem 22	4
Sem 10	3	Sem 23	2
Sem 11	12	Sem 24	2
Sem 12	11	Sem 25	5
Sem 13	2	Sem 26	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable 03 Errores del Personal.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Errores del Personal Post	.232	26	<.001	.776	26	<.001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: (SPSS)

Contrastación de hipótesis: Errores del Personal.

Mediante la ejecución del plan de capacitación al personal involucrado, reduciría los errores en las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic.

- Hipótesis nula (H0): Mediante la ejecución del plan de capacitación al personal involucrado, no reduciría los errores en las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic.
- Hipótesis Alternativa (Ha): Mediante la ejecución del plan de capacitación al personal involucrado, reduciría los errores en las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic.

Resultados de la contrastación.

Según lo observado en el análisis estadístico descriptivo y la prueba de normalidad realizada, teniendo la muestra pre test un valor de significancia de 0.140 y por otro lado, obteniéndose con la muestra post test un valor de significancia de 0.001, se concluye que se utilizara un método estadístico no paramétrico, por lo que se tiene ambas muestras normales.

Finalmente, en busca de determinar la validez de la hipótesis planteada se aplica el método de Wilcoxon para las muestras relacionadas. Como se detalla en la siguiente tabla. El valor de la significancia para la prueba no paramétrica es de 0.01 (Ver tabla 35).

Tabla 35: Prueba de Wilcoxon para la variable 03 tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.

Resumen de contrastes de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La mediana de diferencias entre Errores del Personal Pre y Errores del Personal Post es igual a 0.	Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	<.001	Rechace la hipótesis nula.
a. El nivel de significación es de .050. b. Se muestra la significancia asintótica.				

Fuente: (SPSS)

Por lo tanto, al tener un valor de significancia menor a 0.01 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, mediante la ejecución del plan capacitación al personal involucrado en las operaciones, mejoraría las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic, reduciendo los errores de los mismos.

Estadísticos Descriptivos

A continuación, en la tabla 36 se muestra los estadísticos descriptivos de la variable 3.

Tabla 36: Estadísticos Descriptivos de la variable 03

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS			Estadístico	Error estándar
Errores del Personal Pre	Media		24.5000	3.20924
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	17.8904	
		Límite superior	31.1096	
	Media recortada al 5%		24.1325	
	Mediana		23.0000	
	Varianza		267.780	
	Desviación estándar		16.36398	
	Mínimo		1.00	
	Máximo		56.00	
	Rango		55.00	
	Rango intercuartil		26.00	
	Asimetría		.375	.456
	Curtosis		-.990	.887
	Errores del Personal Post	Media		3.4231
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	2.2854	
		Límite superior	4.5608	
Media recortada al 5%			3.1368	
Mediana			2.0000	
Varianza			7.934	
Desviación estándar			2.81671	
Mínimo			.00	
Máximo			12.00	
Rango			12.00	
Rango intercuartil			2.00	
Asimetría			1.926	.456
Curtosis			3.945	.887

Fuente: (SPSS)

Resumen de resultados:

A continuación, en la tabla 37, se presenta el resumen de los resultados por cada variable.

Tabla 37: Resumen de Resultados.

Hipótesis Específica	Variables Independiente	Variables Dependiente	Indicador	Pre-Test	Post-Test	Diferencia
1.- Si se implementa el programa Operador Económico Autorizado reduciría los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.	Operador Económico Autorizado	Tiempos de atención	Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana.	8.92	2.61	6.31
2.- Si se implementa la Certificación OEA se logrará reducir los costos logísticos de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.	Operador Económico Autorizado	Costos logísticos	Porcentaje de costos de la Operación.	85.46	70.96	14.50
3.- Mediante la ejecución del plan de capacitación al personal involucrado, reduciría los errores en las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic	Programa de capacitación	Errores del Personal	Cantidad de Errores del Personal en las operaciones	24.5	2.62	21.88

Fuente: Elaboración Propia.

CONCLUSIONES

1. El Estudio realizado en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A. se concluye de manera exitosa gracias a la participación del personal y la gerencia, que autorizó la realización del mismo para así comprobar la gran utilidad de la Certificación OEA en la empresa, que a corto plazo ha mostrado su utilidad en las diferentes áreas que intervienen.
2. Se concluye que la implementación de la norma operador económico autorizado en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A, reduce significativamente el tiempo de atención de expedientes por observaciones en los documentos aduaneros por diversas inconsistencias, disminuyendo los tiempos que no agregan valor a la operación aduanera y mejorando la perspectiva de las resoluciones correspondientes por cada expediente.
3. Se concluye que realizando la implementación de la norma operador económico autorizado en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A, se reducen sustancialmente los costos logísticos a razón de la disminución de controles y procedimientos establecidos, logrando poder simplificar las operaciones y trámites que pueden traducirse en mejoras de productividad lo cual conlleva a una reducción de costos en los procesos logísticos.
4. Se concluye que a razón de la implementación de la norma operador económico autorizado en la agencia de Agencia de Aduana Transoceanic S.A. y en base a las capacitaciones realizadas para implementaciones de controles, se logra reducir la cantidad de errores, logrando evitar multas y retrasos en la gestión aduanera, reduciendo acciones que conllevan a los incumplimientos de procedimientos relacionados con el proceso aduanero.
5. Una empresa certificada como Operador Económico Autorizado (OEA) no solo se encuentra favorecida directamente con los beneficios indicados en la normativa, sino que, al implementar y mantenerla, tiene impactos positivos en las operaciones y en el control de las mismas, adicionalmente a que la empresa ya cuente con herramientas de gestión implementadas.
6. Los costos de inversión de los controles y mantenimientos exigidos para certificar como un agente de aduana son mínimos comparados a los beneficios de la certificación, si bien los beneficios son mayores para los importadores, las agencias de Aduana como la Agencia de Aduana Transoceanic S.A tienen en la certificación OEA una herramienta que genera valor agregado al servicio, permite reducir costos en las

operaciones, convierte a la empresa en un aliado con la Intendencia de Aduana y los clientes exportadores o importadores en la prevención de las actividades ilícitas, entre otros beneficios que se reflejan directamente en los resultados de la empresa.

7. El esfuerzo de la Agencia de Aduana por el mantenimiento de la certificación presenta un desafío a futuro ya que el aumento de personal, operaciones, clientes y también aumento de actividades ilícitas pueden afectar el sistema de control de la misma, sin embargo, se debería seguir invirtiendo en mantener sólidos los procedimientos e implementar mejoras alineadas a la certificación y trabajar en conjunto con la intendencia de Aduana uniendo esfuerzos por un bien común.

RECOMENDACIONES

1. Los controles exigidos por la OEA son requisitos mínimos por lo cual se sugiere a la empresa mejorarlos en la implementación, esta inversión a corto plazo será mínima comparada con los beneficios a largo plazo.
2. Se recomienda realizar encuestas de percepción constantemente al personal involucrado con los procesos relacionados, ya que ellos conocen los problemas que se presentan día a día en su jornada laboral y pueden sugerir mejoras puntuales en los diferentes procesos de la empresa alineados con la OEA.
3. Las empresas que mantienen un sistema de gestión BASC y que se incluyen en el alcance de empresas que pueden certificar como OEA, deberían analizar la certificación a corto plazo, no solo por los beneficios y por el ahorro de los costos de las certificaciones, sino también por la similitud de controles y documentación exigida en ambas, siendo muy favorable a la hora de certificarse como OEA.
4. Como se ha podido apreciar el área de Sistemas es un área crítica para el correcto funcionamiento de los procedimientos de la empresa, es por ello que, se sugiere la obtención de un software adecuado y garantizar los recursos del área para emprender mejoras.
5. Se recomienda invertir en capacitaciones al personal de toda la empresa, intensificando las capacitaciones en los procedimientos aduaneros ya que como se ha podido verificar los incumplimientos de los mismos se traducen en multas y altos costos operativos.
6. Se recomienda la participación de la Gerencia en controlar que se realice el mantenimiento y de garantizar los recursos de la certificación OEA, así como cumplimiento de los procedimientos, debido a que la falta o incumplimientos de los mismos y ante una actividad ilícita se puede vincular a la empresa como tercero civil responsable y asumir las consecuencias derivadas de la actividad ilícita.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiar M. (2017) técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- Alvarez, Mariano, C-TPAT and AEO: new channels for world trade. *Bulletin FAL* N°257, 2008, pp. 1-11
- Arias, J., Villasís M., (2019). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia: México*
- Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI). (2019). *Estudio sobre los programas operador económico autorizado en los países miembros de la ALADI con especial énfasis en los requisitos para obtener la certificación*. Montevideo: ALADI. Recuperado de: http://www2.aladi.org/biblioteca/Publicaciones/ALADI/Secretaria_General/SEC_Estudios/229rev1.pdf [Consulta: 06 de agosto de 2019].
- Avalos N., (2019) Estrategias de procedimientos para el mejoramiento como operador económico. La paz: Bolivia
- Ballena, V., (2019). “Evolución Del Comercio Exterior Por Aduana Según Producción Primaria En El Perú, 2005 - 2015“, Estudios económicos regionales y sectoriales, Asociación Euroamericana de Desarrollo Económico, vol. 19 (1), páginas 77-88.
- Barrientos D., (2019) La importancia de la capacitación de personal en los últimos 14 años.
- Bohórquez (2017). Dimensión empresarial. Barranquilla: Colombia
- Bonilla D. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Cuba
- Bono R., (2017) Diseños cuasi experimentales. Barcelona: España
- Cabrera, P. I. (2016) Operador Económico Autorizado (OEA) y su influencia en el comercio internacional. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/15714>.
- Cerezo N. (2018). *Propuesta de plan de capacitación al personal contratado del registro civil para la satisfacción de los usuarios del cantón Vinces, provincia de los ríos*. Guayaquil: Ecuador
- Chase, Richard B., Robert F. Jacobs. (2018). *Administración de operaciones: producción y cadena de suministros*. México: Graw-Hill Interamericana.

- Chuquipiondo, L. A., & Flores, O. N. (2020). *Factores que dificultan la certificación de operador económico autorizado (OEA) en las agencias de aduana de Lima y Callao en el periodo de años 2012-2019*. (Tesis de grado). UPC. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/652825>
- COMEXPERU (2017). *¿La Certificación como Operador Económico Autorizado trae grandes beneficios?* <https://www.comexperu.org.pe/articulo/%E2%80%A6-la-certificacion-como-operador-economico-autorizado-trae-grandes-beneficios>
- Dcabo consultores (2018). *¿Qué es un plan de acción y por qué es importante?* Recuperado de: <http://www.dcaboconsultores.com/que-es-un-plan-de-accion/>
- Deceno Roja, D. A., & Romero Colquichagua, L. A. (2020). *La certificación OEA (Operador Económico Autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013 - 2018*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Díaz Rojas, N. (2018). *Capacitación de personal y satisfacción al cliente en Cineplanet Los Olivos 2018*. (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo.
- Esmite, F. (2018). *Seguridad en la Cadena Logística El Operador Económico Autorizado y la Norma ISO 28000*. Recuperado de: <http://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/file/15846/1/articulo-oec-iso-280001.pdf>
- Giménez Morera, A., Ferrer Arranz, J. M., Bonet Juan, A. (2020) 2ª ed. Organización y gestión del comercio internacional. Valencia: Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
- Hall (2018). *Ética de la investigación social*. Queretaro: México
- Hernández Mendoza, S. L., & García González, C. (2017). *Importancia del comercio exterior. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 5(9). <https://doi.org/10.29057/icea.v5i9.2119>
- Ñaupas, H., Romero, H., Pañacios, J, y Valdivia, M. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ibañez,N. y Castillo, R. (2018) *El Basc como plataforma para el Operador Económico Autorizado (OEA)*. Recuperado de www.bascvenezuela.org
- Jáuregui K. (2021) *Propuesta de implementación de la norma basc en la empresa Correos del Peru S.A*. Lima: Perú.
- Mata L., (2019) *El enfoque cuantitativo de la investigación*.

- Marco Normativo SAFE para asegurar y facilitar el comercio mundial. Organización Mundial de Aduanas, junio 2018. <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safepackage/safe-framework.pdf?la=en>
- Mendoza & Garza J., (2018) La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad.
- Deza,M., Rusbell,M. y Torre,R. (2019) *Análisis de los Beneficios de Certificación de Operadores Económicos Autorizados (OEA) en las Importaciones Marítimas del Callao en el 2019.*(Tesis de Grado). Recuperado de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1761/2019_MA_SCM_17-4_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas.
- Pira, M. D. (2018). *Análisis y esencia del programa operador económico autorizado (OEA) y su difusión en las empresas colombianas.* Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/17692>.
- Reglamento de Certificación del OEA, aprobado por el Decreto Supremo N° 184-2016-EF (2016).
- Rus E., (2018) Investigación cualitativa. México.
- El Operador Económico Autorizado y las Pequeñas y Medianas Empresas, Organización Mundial de Aduanas (2021). *Un Recuperado de* http://www.wcoomd.org/-82/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-andtools/tools/safe-package/safe_package_x_es.pdf?la=en
- Sipan Arrieta, I., & Arenas León, R. (2018). *Plan de acción para la aplicación de las mejores prácticas en la gestión de los grupos de procesos de proyectos de construcción inmobiliaria, basado en el PMBOK.*(Tesis de grado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/624365>
- ROSALES, S.F (2017). *Proceso de despacho de importación y simplificación de las operaciones aduaneras, Callao. (Tesis de grado).* *Un Recuperado de* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25032>.
- Wallace O., (2017). *¿Qué es la gestión de riesgos?* México

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADOR VI	VARIABLES DEPENDIENTES	INDICADOR VD
¿En qué medida la implementación del programa Operador Económico Autorizado mejoraría las operaciones de aduaneras en la Agencia de Aduana Transoceanic SA?	Implementar el programa Operador Económico Autorizado para mejorar las operaciones aduaneras en la agencia de aduanas Transoceanic SA.	Si se implementa la certificación de Operador económico autorizado de la Sunat en la Agencia de aduana Transoceanic entonces mejorará las operaciones aduaneras.	Operador económico autorizado de la Sunat	-	Operaciones Aduaneras.	-

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADOR VI	VARIABLES DEPENDIENTES	INDICADOR VD
PE01. ¿En qué medida se reducen los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana cuando es una empresa Certificada como Operador Económico autorizado?	Determinar en qué medida la Certificación Operador Económico autorizado reduce los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.	Si se implementa el programa Operador Económico Autorizado reduciría los tiempos de atención ante la Intendencia de Aduana.	Operador Económico Autorizado	SI/NO	Tiempos de atención	Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana.

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADOR VI	VARIABLES DEPENDIENTES	INDICADOR VD
PE02. ¿En qué medida la Certificación de Operador Económico Autorizado reduce los costos logísticos de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.?	Establecer como al contar con la Certificación OEA reducen los costos logísticos en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.	Si se implementa la Certificación OEA se logrará reducir los costos logísticos de la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.	Operador Económico Autorizado	SI/NO	Costos logísticos	Porcentaje de costos de la Operación
PE03. ¿Cómo reducir los errores en las operaciones que realiza la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.?	Implementar un plan de capacitación para reducir los errores de las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic.	Mediante la ejecución del plan de capacitación al personal involucrado, reduciría los errores en las operaciones de la Agencia de Aduana Transoceanic.	Plan de capacitación	SI/NO	Errores del Personal	Cantidad de Errores del Personal en las operaciones

Anexo 02: Matriz de Operacionalización

VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADOR	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Operador Económico Autorizado de la Sunat.	SI/NO	OEA: El operador económico autorizado es aquel operador de comercio exterior u operador interviniente, certificado por la SUNAT al haber cumplido con las condiciones y requisitos dispuestos en el presente Decreto Legislativo, su Reglamento y aquellos establecidos en las normas pertinentes. Artículo 25.- Operador Económico Autorizado de la Ley General de Aduanas.	
Operador Económico Autorizado de la Sunat.	SI/NO	OEA: El operador económico autorizado es aquel operador de comercio exterior u operador interviniente, certificado por la SUNAT al haber cumplido con las condiciones y requisitos dispuestos en el presente Decreto Legislativo, su Reglamento y aquellos establecidos en las normas pertinentes. Artículo 25.- Operador Económico Autorizado de la Ley General de Aduanas.	
Plan de capacitación	SI/NO	Proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos. Chiavenato, I. (1998). <i>Administración de recursos humanos</i> . México. Editorial Mc. Graw Hill.	

VARIABLES DEPENDIENTES	INDICADOR	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Tiempos de atención	Tiempo de atención de resolución del expediente ante la Intendencia de Aduana.	Tiempo que tarda la empresa en completar un pedido o proyecto. El concepto tiene en cuenta el periodo desde el momento en que recibe el pedido o la solicitud de un cliente, o comienza una actividad, hasta el momento en que se completa y se entrega. https://www.myabcm.com/es/blog-post/descubra-el-tiempo-de-espera-y-como-reducirlo/	Tiempo transcurrido desde la presentación de una solicitud a la SUNAT hasta la atención de la misma.
Costos logísticos	Porcentaje de costos de la Operación	Costos logísticos: “son los costos en que incurre la empresa u organización para garantizar un determinado nivel de servicio a sus clientes y proveedores “. Estrada Mejía, S., Restrepo de Ocampo, L., & Ballesteros Silva, P. (2010). Análisis de los costos logísticos en la administración. <i>Scientia Et Technica</i> , 2(45). https://doi.org/10.22517/23447214.313	Costos de inversión para poder realizar una operación de la empresa en determinada condición.
Personal capacitado	Cantidad de Errores del Personal en las operaciones	“La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos”. Chiavenato, I. (2009). <i>Gestión del talento Humano</i> . México, D.F.: McGraw Hill.	Personal apto para cumplir sus funciones de la mejor manera y mantener los controles de seguridad que la empresa ha adoptado.

Anexo 03: Declaración de autenticidad.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

En compromiso con la declaración de autenticidad y de no plagio, el Sr. Castillo Segura, Aarón Joseph Identificado con D.N.I. 45476514 y el Sr. SANDOVAL MORIANO, Roger Spencer, Identificado con D.N.I. 46145783, alumnos de pregrado de la facultad de Ingeniería Industrial autores de la Tesis titulada:

"Implementación del Programa Operador Económico Autorizado para la mejora de las operaciones aduaneras en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A".

DECLARAMOS QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título de Ingeniero Industrial, siendo resultado de nuestro trabajo personal, el cual no ha sido copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas "stricto sensu"; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa).

Caso contrario, mencionamos de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

2. Declaramos que el trabajo de investigación que ponemos en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumimos cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Asimismo, nos hacemos responsables ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.

De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones deriven, responsabilizándonos por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la Universidad Ricardo Palma.

Surco, 07 de Octubre de 2021

SANDOVAL MORIANO, Roger Spencer DNI: 46145783

FIRMA: 

CASTILLO SEGURA, Aaron Joseph DNI: 45476514

FIRMA: 

Anexo 4: Carta de consentimiento de uso de datos



Callao, 23 de Setiembre del 2021

AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS

Sres.
Universidad Ricardo Palma
Presente

Por medio de la presente, autorizamos al Sr. Aaron Castillo Segura y al Sr. Roger Sandoval Moriano a fin que pueda utilizar los datos, registros, fotografías u otros de la empresa Agencia de Aduana Transoceanic S.A para la elaboración de su tesis de nombre "IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO PARA LA MEJORA DE LAS OPERACIONES ADUANERAS EN LA AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A"

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

Ag. de Aduana Transoceanic S.A.
DANIEL J. DELGADO PEREZ

CALLAO : AV. SAENZ PEÑA # 1422-1426 - BELLAVISTA • CENTRAL TELEFÓNICA: (511) 465-3196 E-mail: transoceanic@agenciatransoceanic.com
PAITA : KM.1.5 CARRETERA PAITA - PIURA 2° PISO OFICINA 203 ZONA ALTA - PAITA • TELEFAX: (073) 212453 E-mail: paita@agenciatransoceanic.com
SALAVERRY: CALLE CORDOVA # 379 3° PISO OFICINA 3-B • TELEFAX: (044) 437507 E-mail: salaverry@agenciatransoceanic.com
CHIMBOTE : JR. FRANCISCO BOLOGNESI # 385 3° PISO OF. "F" • TELEFAX: (043) 324554 E-mail: chimbote@agenciatransoceanic.com
CHICLAYO : JR. FLORES ALCARRERA Nº 650 • TEL. FAX: (074) 938044