

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE LIMITAN LA COMPETITIVIDAD Y  
CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL  
CENTRAL CARGO EIRL EN EL AÑO 2022”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE ACADEMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACION MARITIMA Y PORTUARIA

AUTOR: KATHERINE RIVERA DIAZ

ASESOR: Dr. LUIS ALBERTO DE LA TORRE COLLAO

LINEA DE INVESTIGACIÓN: NEGOCIOS, ADMINISTRACION

Callao, 2024

PERÚ



**Universidad Nacional del Callao**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Unidad de Posgrado**



**CONSTANCIA N°057-2023-UPG-FCA-UNAC**

El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

**HACE CONSTAR QUE:**

Se ha procedido a revisar la tesis titulada:

**ANALISIS DE LOS FACTORES QUE LIMITAN LA COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL CENTRAL CARGO EIRL EN EL AÑO 2022**

presentado por: RIVERA DIAZ KATHERINE

para tramitar el Grado Académico de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del 8%, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N°013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos

Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Resolución N°704-2019-R del 05 de julio de 2019

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 22 de diciembre de 2023

Recibo: 784.465.551.2325

Fecha: 22.12.2023

















**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**UNIDAD DE POSGRADO**



















Dr. AGUILAR LOYAGA SANTIAGO RODOLFO  
DIRECTOR

## Document Information

Analyzed document	TESIS- ANALISIS DE LOS FACTORES QUE LIMITAN LA COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL CENTRAL CARGO EIRL EN EL AÑO 2022.pdf (D182617476)
Submitted	2023-12-22 22:01:00 UTC+01:00
Submitted by	posgrado fca
Submitter email	posgrado.fca@unac.pe
Similarity	8%
Analysis address	posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1786?show=full&amp;locale-attribute=en">https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1786?show=full&amp;locale-attribute=en</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		4
<b>W</b>	URL: <a href="https://dspace.palermo.edu/dspace/handle/10226/2115">https://dspace.palermo.edu/dspace/handle/10226/2115</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		4
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4437">https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4437</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		6
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659703">https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659703</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2396">https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2396</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		5
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.diariodelexportador.com/2018/04/el-transporte-internacional-de-carga.html">https://www.diariodelexportador.com/2018/04/el-transporte-internacional-de-carga.html</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.diariodelexportador.com/2017/12/las-lineas-navieras-y-los-agentes.html">https://www.diariodelexportador.com/2017/12/las-lineas-navieras-y-los-agentes.html</a> Fetched: 2023-12-22 22:37:00		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://mundi.io/exportacion/importancia-logistica-de-exportacion/">https://mundi.io/exportacion/importancia-logistica-de-exportacion/</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://myperuglobal.com/que-es-el-saldo-a-favor-del-exportador/">https://myperuglobal.com/que-es-el-saldo-a-favor-del-exportador/</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.diariodelexportador.com/2017/11/el-paso-paso-del-proceso-de-importacion.html">https://www.diariodelexportador.com/2017/11/el-paso-paso-del-proceso-de-importacion.html</a> Fetched: 2023-12-22 22:37:00		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.diariodelexportador.com/2021/02/costos-vinculados-la-importacion-de.html">https://www.diariodelexportador.com/2021/02/costos-vinculados-la-importacion-de.html</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		2
<b>SA</b>	<b>Trabajo de Suficiencia Profesional María Vilma Suárez Hernández.docx</b> Document Trabajo de Suficiencia Profesional María Vilma Suárez Hernández.docx (D140790678)		3
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03normasoc.htm">https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03normasoc.htm</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		12
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/normasociada/gja-00.04.htm">https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/normasociada/gja-00.04.htm</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		1

W	URL: <a href="https://meetlogistics.com/cadena-suministro/competitividad-logistica/">https://meetlogistics.com/cadena-suministro/competitividad-logistica/</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		2
W	URL: <a href="https://fourweekmba.com/es/teor%C3%ADa-de-las-expectativas/">https://fourweekmba.com/es/teor%C3%ADa-de-las-expectativas/</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		2
W	URL: <a href="https://www.becas-santander.com/es/blog/gestion-empresarial.html">https://www.becas-santander.com/es/blog/gestion-empresarial.html</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		1
W	URL: <a href="https://innovandum.mx/nibh-sem-sit-ullamcorper/">https://innovandum.mx/nibh-sem-sit-ullamcorper/</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		3
W	URL: <a href="https://zapsign.co/es/blog/conoce-los-principales-tipos-de-modelo-de-gestion-empresarial">https://zapsign.co/es/blog/conoce-los-principales-tipos-de-modelo-de-gestion-empresarial</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		3
W	URL: <a href="https://ww3.sunat.gob.pe/aduanas/informag/estatuto.htm#:~:text=%20ADUANAS%20tiene%20por%20finalidad%20administrar,su%20calidad%20de%20administraci%C3%B3n%20tributaria.">https://ww3.sunat.gob.pe/aduanas/informag/estatuto.htm#:~:text=%20ADUANAS%20tiene%20por%20finalidad%20administrar,su%20calidad%20de%20administraci%C3%B3n%20tributaria.</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		1
W	URL: <a href="https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/">https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		2
W	URL: <a href="https://economipedia.com/definiciones/consolidacion-de-carga.html">https://economipedia.com/definiciones/consolidacion-de-carga.html</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		1
W	URL: <a href="http://portal.amelica.org/ameli/journal/223/2231336004/html/">http://portal.amelica.org/ameli/journal/223/2231336004/html/</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		1
W	URL: <a href="https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-gestion-empresarial.html">https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-gestion-empresarial.html</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		1
W	URL: <a href="https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/">https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		1
W	URL: <a href="https://blog.toyota-forklifts.es/operador-logistico-definicion-funciones">https://blog.toyota-forklifts.es/operador-logistico-definicion-funciones</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		1
W	URL: <a href="https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente">https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		1
W	URL: <a href="https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf">https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf</a> Fetched: 2023-12-22 22:36:00		2
SA	<b>EF_TALLERDETESIS2_RUIZ CHILON MARLENI ROCIO.docx</b> Document EF_TALLERDETESIS2_RUIZ CHILON MARLENI ROCIO.docx (D141888037)		3
W	URL: <a href="https://www.diariodelexportador.com/2018/05/documentos-utilizados-para-la.html">https://www.diariodelexportador.com/2018/05/documentos-utilizados-para-la.html</a> Fetched: 2023-12-22 22:37:00		1
W	URL: <a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1909-44502021000200119">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1909-44502021000200119</a> Fetched: 2023-12-22 22:38:00		1
SA	<b>TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL - MARIA ROSALIA SUAREZ HERNANDEZ --- 22-06-2022.docx</b> Document TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL - MARIA ROSALIA SUAREZ HERNANDEZ --- 22-06-2022.docx (D142112817)		1

## Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO ESCUELA DE POSGRADO UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS "ANALISIS DE LOS FACTORES QUE LIMITAN LA COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL CENTRAL CARGO EIRL EN EL AÑO 2022" TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE ACADEMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION MARITIMA Y PORTUARIA AUTOR: KATHERINE RIVERA DIAZ ASESOR: LUIS ALBERTO DE LA TORRE COLLAO LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO CALLAO, 2023 PERU

## INFORMACION BASICA

**FACULTAD:** Ciencias Administrativas

**UNIDAD DE INVESTIGACION:** Posgrado

**TITULO:** Análisis de los factores que limitan la competitividad y calidad de servicio en la Agencia de Carga Internacional Central Cargo EIRL en el año 2022

**AUTOR:**

- Bach. Katherine Rivera Díaz

Código ORCID: 0009-0004-6808-1326

DNI: 76043970

**ASESOR:**

- Dr. Luis Alberto de la Torre Collao

Código ORCID: 0000-001-7473-3264

DNI: 06181710

**LUGAR DE EJECUCION:** Agencia de Carga Internacional Central Cargo EIRL

**UNIDAD DE ANALISIS:** Trabajadores de la Agencia de Carga Internacional Central Cargo EIRL

**TIPO DE INVESTIGACION:** Básica

**ENFOQUE DE INVESTIGACION:** Descriptiva correlativa

**DISEÑO DE INVESTIGACION:** No experimental - Transeccional

**TEMA OCDE:** 5.00.00 – Ciencias Sociales

5.02.00 – Economía, Negocios

5.02.03 - Negocios y Management

## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION**

### **SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION MARITIMA Y PORTUARIA**

#### **JURADO:**

Presidente: Dr. Puican Castro Juan Benjamin

Secretario: Dr. Suarez Bazalar Raul

Vocal: Mg. Giraldo Rios Karina Julieta

Vocal: Ma. Rivera Morales Adán Fausto

#### **ASESOR:**

Dr. Luis Alberto de la Torre Collao

Libro N° 1

Folio N° 105

Acta N° 003-2024-UPG-FCA-UNAC

Fecha de aprobación 01 de febrero 2024

RESOLUCION DEL COMITÉ DIRECTIVO: N° 022-2024-CD-UPG-FCA-UNAC

## DEDICATORIA

Esta investigación principalmente la dedico a nuestro creador todopoderoso, a mis padres por su aliento para siempre esforzarme. También a mi esposo e hijo, por brindarme su apoyo absoluto con cada palabra y acción que me motivaban a seguir creciendo y subir un peldaño más en mi carrera profesional. Y, finalmente, a mis hermanos, que con su apoyo moral hacen crecer mi fuerza de voluntad para lograr mis metas trazadas.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo quiero agradecer a mis padres que siempre han sido un soporte incondicional para cumplir todos mis objetivos personales y profesionales. Asimismo, quiero agradecer a mi esposo y mi pequeño hijo que con su amor y cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y superar las adversidades en familia. También quiero agradecer al gerente general de la empresa por su apoyo en la investigación para que todo el personal nos brinde el material y conocimientos para terminar esta investigación.

Le agradezco profundamente a mi asesor por su empeño y paciencia, que me ayudó alcanzar este grado tan anhelado. Por último agradecer a mis compañeros de trabajo por su contribución y apoyo en este momento para finalizar esta meta.



## INDICE

<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	3
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b> .....	3
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	5
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	8
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	8
1.2. Formulación del problema .....	9
1.3. Objetivos .....	9
1.4. Justificación .....	10
1.5. Delimitantes de la investigación .....	10
<b>II. MARCO TEORICO</b> .....	11
2.1. Antecedentes: Internacional y nacional .....	11
2.2. Bases teóricas .....	17
2.3. Marco Conceptual .....	50
2.4. Definición de términos básicos .....	52
<b>III. HIPOTESIS Y VARIABLES</b> .....	54
3.1. Hipótesis .....	54
<b>IV. METOLOGIA DEL PROYECTO</b> .....	56
4.1. Diseño metodológico .....	56
4.2. Método de investigación .....	56
4.3. Población y muestra .....	57
4.4. Lugar de estudio .....	57
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	57
4.6. Análisis y procesamiento de datos .....	57
4.7. Aspectos Éticos en investigación .....	58

<b>V. RESULTADOS</b> .....	58
5.1. Resultados descriptivos .....	58
5.2. Resultados inferenciales .....	67
5.3. Otro tipo de resultados estadísticos.....	69
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS</b> .....	72
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados .....	72
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	76
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	79
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b> .....	80
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	81
<b>X. ANEXOS</b> .....	86

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	59
Tabla 2: Estadística descriptiva de las dimensiones .....	62
Tabla 3: Dimensión Procesos Logísticos .....	62
Tabla 4: Dimensión Costos de Nacionalización .....	63
Tabla 5: Dimensión Gestión Empresarial .....	64
Tabla 6: Dimensión Competitividad .....	65
Tabla 7: Dimensión Calidad de Servicio .....	66
Tabla 8: Dimensión Eficacia en los procesos .....	67
Tabla 9: Correlación de la Hipótesis General .....	69
Tabla 10: Correlación de la Hipótesis Específica con los Procesos Logísticos	69
Tabla 11: Correlación de la Hipótesis Específica con los Costos de Nacionalización .....	70
Tabla 12: Correlación de la Hipótesis Específica con la Gestión Empresarial .	71
Tabla 13: Estadísticas de Fiabilidad de la Variable 1 .....	71
Tabla 14: Estadísticas de Fiabilidad de la Variable 2 .....	72
Tabla 15: Estadísticas de Fiabilidad de Ambas Variables .....	72
Tabla 16: Pruebas de Normalidad de Ambas Variables .....	72
Tabla 17: Matriz de consistencia .....	89
Tabla 18: Lista de preguntas .....	98

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Aceptación de los Procesos Logísticos .....	63
Gráfico 2: Importancia de los Costos de Nacionalización .....	64
Gráfico 3: Relevancia de la Gestión Empresarial .....	65
Gráfico 4: Percepción de la Competitividad .....	66
Gráfico 5: Importancia de la Calidad de Servicio .....	67
Gráfico 6: Apreciación de la Eficacia en los Procesos .....	68
Gráfico 7: Q-Q normal de la Variable 1 .....	73
Gráfico 8: Q-Q normal de la Variable 2 .....	73

## INDICE DE FIGURAS

## RESUMEN

El presente estudio denominado Análisis De Los Factores Que Limitan La Competitividad y Calidad De Servicio En La Agencia De Carga Internacional Central Cargo EIRL en el año 2022, se tuvo como base los cuellos de botella identificados en la empresa. Se construyó una clasificación de la información más relevante para evaluar los factores limitantes de la competitividad y calidad de servicio.

Para ello se recopilaron información a través de entrevistas con el propósito de recabar datos precisos, detallados y profundos debido a que los especialistas e involucrados proporcionan información en base a su experiencia, opinión y hechos. Asimismo, los resultados recopilados a través de la exploración estadística revelaron que los factores que limitan la competitividad y calidad de servicio están directamente vinculados con la gestión empresarial, la gestión financiera y los procesos logísticos, presentando una correlación de 88.9%. En consecuencia, si queremos tener éxito y aumentar la competitividad para convertirse en la mejor alternativa de negocios de los exportadores e importadores debemos trabajar los factores limitantes ya identificados.

*Palabras claves:* Gestión empresarial, la gestión financiera y los procesos logísticos.

## ABSTRACT

This report called analysis of the factors that limit the competitiveness and quality of service in the international cargo agency Central Cargo EIRL in the year 2022, was based on the bottlenecks identified in the company. A classification of the most relevant information was built in order to evaluate the limiting factors of competitiveness and quality of service.

For this, information was received through interviews with the purpose of collecting precise, detailed and deep data because the specialists and those involved provide information based on their experience, opinion and facts. Likewise, the results obtained through statistical analysis revealed that the factors that limit competitiveness and service quality are directly related to business management, financial management and logistics processes, presenting a correlation of 88.9%. Consequently, if we want to be successful and increase competitiveness to become the best business alternative for exporters and importers, we must work on the limiting factors already identified.

*Keywords:* Business management, financial management and logistics processes.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el transporte internacional ha tenido varios avances ya está directamente relacionada con la logística que se utiliza para el traslado y distribución de las mercancías o productos, a través de un operador logístico competitivo y competente con las mejores tarifas que no perjudique sus costos y rendimiento financiero. Todas estas mejoras se consiguen mediante una agencia de carga internacional competitiva y con una excelente calidad de servicio.

El crecimiento de las agencias Freight forwarders o agentes de carga internacional está en aumento gracias a la globalización, ya que los compradores y vendedores buscan optimizar sus procesos para generar valor agregado a sus mercancías. Por eso, lo que busca los clientes de este tipo de servicio es tener información veraz y rápida de sus mercancías para que puedan promocionar sus productos antes de la llegada de la carga y Central Cargo EIRL es una agencia de carga internacional con servicios de transporte marítimo, servicio aéreo, Courier, transporte terrestre, agenciamiento aduanero, seguro internacional, transporte de carga especial o cargas proyecto, etc. Su principal objetivo es convertirse en un socio estratégico y apoyar a los usuarios del comercio internacional en el manejo de todos sus embarques.

Por lo tanto, esta tesis tiene como propósito reconocer los factores limitantes en la competitividad y calidad de servicio que brinda a sus usuarios la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022, cuyos objetivos específicos son estudiar la relación de los procesos logísticos con la competitividad y calidad de servicio, determinar si los costos de nacionalización interactúan con la competitividad y calidad de servicio y finalmente, determinar como la gestión empresarial se conecta con la competitividad y calidad de servicio de la agencia.

Posteriormente, se especifica la estructura este trabajo de investigación: Número I planteamiento del problema reflejando la realidad problemática, aquí se manifiesta el problema general y problemas específicos, luego se habla del objetivo general y objetivos específicos. Número II Marco teórico estableciendo los antecedentes internacionales y nacionales, asimismo, se exponen las bases teóricas, el marco conceptual y definición de términos básicos. Número III Hipótesis y variables, se formula la hipótesis general y específica para su Operacionalización. Número IV Diseño metodológico donde se establece el tipo, método, técnicas, instrumentos y procesamiento de la información. Número V Resultados, parte donde se aplicó técnicas evaluadoras de las variables y dimensiones. Número VI Discusión de resultados, donde se comprueba las

hipótesis con los resultados y con otros estudios similares. Finalmente, este trabajo de investigación contiene conclusiones y recomendaciones.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el transporte internacional, la competitividad de las agencias de carga internacional o Freight Forwarders se ha incrementado de manera considerable por tener clientes cada vez más exigentes en la diferenciación del servicio que se le brinda, según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2023) hay 507 agencias a nivel nacional, así como hay otras agencias que tercerizan el servicio por no contar con el código habilitado, ya que hoy en día se requiere una serie de requisitos para tener aprobación de funcionalidad del Ministerio de Transportes y del ente regulador que es la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Entre los requisitos encontramos tener un contrato de seguro, cuya póliza debe cubrir el transporte de carga, acreditar un patrimonio mínimo de USD 50,000.00 que acredite estabilidad económica para cubrir a sus usuarios, contar con una página web actualizada con tarifario y tracking, tener código vigente tanto aéreo como marítimo, entre otros. Entre la lista de agencias confiables y seguras, se encuentra la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL (Grupo Aduanera Capricornio), ubicada en el Callao, en el departamento de Lima, con el código de Operacionalización 1152.

Con casi 20 años de trayectoria en el mercado la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL se dedica a ofrecer una logística integrada para exportación o importación de productos tanto como carga consolidada o carga contenedorizada vía marítima, aérea o terrestre. Ofrece servicios como fletamento internacional, seguro internacional, servicio de agenciamiento de aduanas, almacenamiento y distribución de mercancías, servicio de Courier, actúa como operador de transporte multimodal, servicio de transporte local y delivery nacional como internacional. Asimismo, realiza documentos como el conocimiento de embarques o BL's, guías aéreas o AWB, certificados de origen, documentos de transporte y similares.

Dependiendo de la naturaleza de la carga que puede ser general, peligrosa, sobredimensionada, RO-RO, perecible, especial, etc., la agencia de carga Central Cargo EIRL se encarga de buscar la mejor opción de trasladar esa mercancía de un lugar a otro, teniendo en cuenta que el punto de partida dependerá del Incoterm pactado entre el vendedor y el comprador hasta un punto de destino, para lo cual la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL tiene como responsabilidad otorgar un excelente servicio que supere los estándares para obtener clientes mucho más satisfechos. Dentro de la logística integrada que ofrece la agencia participan varios operadores de comercio



exterior, tales como los agentes de origen, líneas marítimas, agentes consolidadores, agentes portuarios, líneas aéreas, almacenes, entre otros. Sin embargo, la competitividad y calidad de servicio de la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL se puede ver obstaculizado por varios factores externos e internos como los aspectos financieros, la gestión empresarial y los procesos logísticos afectando la rentabilidad y utilidad de la agencia.

En los últimos años la rentabilidad de la empresa está en constante crecimiento pero no es el esperado por las jefaturas principales, por lo cual es recomendable identificar y proponer alternativas de solución para este problema, incrementar la competitividad, crear una posición estratégica para fidelizar a los clientes e incrementar las ventas. Asimismo, este plan de acción debe tener en cuenta que las ventas están directamente relacionado con la calidad de servicio brindado a cada cliente. Por lo tanto, este trabajo de investigación tiene como propósito confirmar y examinar los factores que están limitando la competitividad y calidad de servicio de la agencia.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿De qué manera los factores limitantes se relacionan con la competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera los procesos logísticos se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?
- ¿De qué manera los costos de nacionalización se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?
- ¿De qué manera la gestión empresarial se relaciona con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Analizar los principales factores que limitan la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos logísticos que se usan y que impiden aumentar la competitividad y la calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.
- Determinar cómo los costos de nacionalización obstaculiza la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.
- Determinar como la gestión empresarial influye en la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.

#### 1.4. Justificación

El motivo principal que llevo a desarrollar esta investigación es hallar la razón principal sobre la falta de competitividad y ausencia de la calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2023.

Además con esta investigación se beneficiara la empresa directamente para mejorar e incrementar sus ventas fidelizando a sus clientes.

#### 1.5. Delimitantes de la investigación

Las delimitaciones que tendría la presente tesis son la poca información sobre este tema de estudio tanto a nivel nacional e internacional relacionada con agencias de carga internacional. Por otro lado, otra limitación sería la cooperación de todos los trabajadores de la empresa para brindar una respuesta transparente y veras para obtener los resultados o respuestas de la realidad de la empresa.

## II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes: Internacional y nacional

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Villacis (2016) en su trabajo de investigación “Diseño de procesos logísticos de los contenedores desde su salida de los depósitos”, realizada en la Universidad de Guayaquil, aborda el estudio de la transformación de la supervisión y monitoreo de contenedores entregados al depósito temporal en el puerto de Guayaquil. La metodología utilizada en esta investigación fue descriptiva, siendo su población muestral los representantes de las agencias de aduana, agentes marítimos, importadores y exportadores, y, para la recopilación de datos se usó el instrumento de cuestionario aplicando 10 preguntas claves. Asimismo, tuvo como objetivo principal precisar el proceso logístico apropiado para los depósitos, mediante un sistema tecnológico, para perfeccionar las estrategias en el área comercial, por medio del traslado de carga contenedorizada desde el puerto marítimo al puerto seco de destino. Además, tuvo como objetivos secundarios verificar que clase de instrumento tecnológico conllevaría al descubrimiento de los modelos sistemáticos de supervisión de contenedores trasladados desde el puerto marítimo al puerto seco de destino, también, averiguar la ventaja y/o desventaja que un sistema de supervisión y observación obsoleto puede causar en las empresas aduaneras, sobretodo en el monitoreo de contenedores y finalmente, desarrollar una iniciativa con avances en la vigilancia y control de contenedores llenos de bienes mediante un diseño de procesos logísticos.

De este modo, esta investigación concluye que los usuarios tienen un antagonismo con el método utilizado en el despacho de contenedores en el puerto de Guayaquil, debido a que en el instante que harán el retiro de una carga, las unidades no están al alcance inmediato de las maquinas elevadoras, por lo que les parece inamisible el tiempo perdido que pasa una vez localizado su contenedor hasta ser manipulado, además, que no existen sistemas de vigilancia y registro aplicados para la ubicación de contenedores y esta forma hacer mucho más rápido el flujo de movilización y retiro.

Según Moreno & Vidal (2017) en su trabajo de maestría “Análisis de las Agencias de Carga en la Ciudad de Bogotá y su Influencia en el Desarrollo de los Servicios de Transporte dentro del Comercio Internacional” realizada en la Universidad ECCI en Colombia, aborda el tema de la influencia y envergadura de las agencias de carga internacional en el transporte de bienes desde un lugar de origen hasta un punto de destino. Asimismo, tiene como propósito estudiar las agencias freight forwarders en la ciudad de Bogotá y su predominio en la generación de los servicios de transporte dentro

del comercio exterior. Por otro lado, tiene objetivos secundarios como elaborar una exploración bibliográfica de los principales temas en estudio para brindar una oportuna plataforma epistemológica a la investigación, explicar la forma de proceder de las agencias de carga y su vínculo con el sector de los servicios de transporte, y finalmente, proyectar acciones de mejoramiento de la internacionalización a través del buen uso y aprovechamiento de las agencias de carga.

Esta investigación fue de tipo descriptivo y cuantitativo, teniendo como instrumento el cuestionario validado por 2 expertos: uno de ellos en el área logística y distribución física internacional, y el segundo experto en manejo de información estadística. Por lo tanto, se concluye que si las agencias de carga no existieran las empresas de transporte internacional fueran las encargadas de ofrecer sus propios servicios y para ello deberán tener instalaciones alrededor de todo el mundo. Además, en tema de costos no es lo mismo negociar con las agencias de carga que directamente con las líneas marítimas porque dependerá del volumen que mueve esporádicamente para obtener tarifas preferenciales como tienen las agencias de carga internacional según el volumen para cada tráfico que manejan. Finalmente, se puede concluir que las agencias de carga otorgan instrumentos necesarios para influir en el crecimiento de los servicios de transporte, asegurando información inmediata a todos los operadores involucrados en el proceso de forma idónea en la productividad de la cadena logística internacional.

Por otro lado, según León (2018) en su trabajo de investigación para obtener el grado de magister en la Universidad de Palermo, titulada "Investigación y propuesta de nueva unidad de negocio de logística y almacén, complementaria al servicio de agente de carga internacional, caso Jas Forwarding de Argentina SA", aborda el tema base de la situación actual de los acontecimientos trascendentes del mercado en la empresa Jas Forwarding de Argentina SA como empresa logística internacional. Asimismo, nos explica sobre el crecimiento de una nueva sección de negocio vinculada a las tareas primarias y de depósito con el afán de ubicar a la organización como un operador logístico integral originando un valor adicional y especial en los procesos de producción y/o comercialización de los usuarios. Este estudio tiene como propósito trazar un proyecto de acción para la evolución de servicios de almacenamiento para brindar un valor diferente a la actividad primordial de los agentes embarcadores internacionales, también tiene como otros objetivos como estudiar la demanda y oferta de los bienes incluyendo la logística de distribución a nivel nacional en Argentina, estipular la transcendencia del servicio con la finalidad de otorgar un valor especial al producto, ejecutar un proyecto técnico que se adapte a los estándares de las expectativas logísticas y a los posibles requerimientos de cada cliente; y

mantener siempre la base de estructura de costos, instrumentos financieros tanto de medición como de proyección.

La oportunidad detectada para esta investigación fue que con el estudio provisional ejecutado se pudo descubrir que la organización JAS Argentina tiene una infraestructura general como operador logístico internacional trasladando un volumen de más de 100,000.00 Tn. Asimismo, durante el año 2017 se sometió procedimientos productivos dentro del país argentino para cubrir la demanda interna de diferentes rubros, el argumento de este nuevo tipo de negocio está amparado en el posible alcance que tienen los usuarios por sus operaciones productivas constantes de capacidad instalada, así como planes específicos que trasladan un volumen determinado de mercadería y que requieren adicionalmente una estructura de operación logística o distribución complementaria como operaciones de cross docking, estampillado, picking kitting, operaciones de líneas de producción para abastecer diferentes industrias que trabajan bajo modalidad Justo a Tiempo (JIT), telecomunicaciones, entre otros.

Asimismo, según Molina (2021) en su trabajo de investigación para obtener el grado de magister en administración de finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua con título “Análisis de la importancia de los servicios logísticos del comercio internacional en Nicaragua, en el año 2020”, tiene como tema principal reflejar la situación que tuvo las cadenas de suministro globales por la COVID19, desde obstruir zonas nacionales como espacios marítimo y aéreos con fronteras cerradas, lo cual generó una intermisión sin precedentes desde el funcionamiento casi todas las economías sin importar su magnitud o etapa de crecimiento. Este estudio tiene como propósito primordial estudiar la trascendencia de los servicios logísticos del comercio exterior en Nicaragua en el año 2020 y plantear avances para reforzar la competitividad del país, asimismo, tiene como otros objetivos secundarios detallar la etapa actual del comercio exterior y de la logística de los procesos de mercadeo, estudiar la estructura de los servicios logísticos, enterarse de la impresión de los empresarios y ejecutivos de las organizaciones sobre el servicio de logístico internacional y el uso de INCOTERMS en su nación; y, finalmente plantear acciones de mejora para los servicios logísticos de Nicaragua con la finalidad de fortalecer la competitividad empresarial.

También, en esta investigación se usó el tipo exploratorio descriptivo para describir la situación actual de la logística y su importancia en el crecimiento de la nación recopilando información de referencias bibliográficas de carácter primario y secundario, aplicando diversos instrumentos y técnicas de investigación. Por lo tanto, se concluyó que es fundamental la generación de este tipo de empresas, ya que, para prosperar, se requiere el traslado pertinente de las cargas. Además, el primordial aporte de este tipo de

organizaciones está orientado en la reducción de los costos logísticos y en el incremento de la calidad de atención en los servicios, lo que vuelve a la empresa más competitivas y modernas. Otra importante conclusión de este trabajo es que la subcontratación logística permite a las empresas concentrarse en actividades que den mayor importancia y generen valor agregado a su producción, mientras que un tercero se responsabiliza y maneja labores secundarias para la aprobación de cada producto en el mercado, optimizando los tiempos en el proceso y garantizando las mejores condiciones de llegada al público. Finalmente, se concluyó que al establecer organizaciones que presten todos los servicios logísticos de forma integral, existe mayor seguridad para el usuario, ya que todos los servicios serán garantizados por un mismo proveedor y desaparecen los inconvenientes de la falta de comunicación entre todos los involucrados que hubieren en mismo ramo.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Ramirez & Escalante (2020) en su trabajo de tesis de maestría, “Simulación de un modelo Ontológico informático para la optimización de las operaciones logísticas en el área de transportes dentro de una cadena de suministro” realizado en la Universidad Tecnológica del Perú, aborda el tema de transporte de cargas en la cadena de suministro. Este trabajo manifiesta la simulación de un modelo en función de una construcción ontológica desarrollada específicamente para apoyar las estrategias de transporte vinculando procedimientos de producción, el estudio de los procesos de transporte dentro de la cadena de abastecimiento de la empresa VENTCORP-PERU en Lima, así como la data de flujo de tareas como reposición, transporte, logística reversa, etc. Asimismo, utilizaron el software Protégé que es utilizado en las áreas del conocimiento y últimamente dentro del rubro logístico a nivel internacional. Asimismo, en esta investigación se crearon 3 ontologías denominadas, de requerimiento, de recurso y carga; apoyando a la administración para casos particulares y monitoreo del entorno de transporte.

Por otro lado, según Arriaga, Casana, Celestino, & Varillas (2021) en su tesis de maestría “Propuesta de mejora en el abastecimiento de contenedores para exportación de un operador logístico, aplicando la metodología Lean” realizado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, aborda el tema del método Lean como instrumento en gestión para reconocer y disminuir los principales problemas en el proceso de aprovisionamiento y liberación de contenedores preparados para exportación, desde la solicitud de retiro hasta el ubicación del equipo vacío en planta para el proceso de llenado y posteriormente ser llevado a un almacén o ser enviados directamente a puerto. Este trabajo de investigación tiene como conclusión que el comercio de embarques FCL representa el 75% y el 25% restante para carga aérea,

por lo cual propone establecer programas o planes de acción de mejora basados en la metodología Lean que permite facilitar el abastecimiento de equipos en los procesos de exportación y logística, así de esta manera incrementar la capacidad de implementación de estrategias competitivas para las agencia de carga. Por lo tanto, las agencias freight forwarders se encargan de organizar el traslado de mercancías de un lugar a otro responsabilizándose de estos embarques y de la calidad de los mismos, cuando hay un desequilibrio en el inventario de los contenedores debido a que el volumen de movimiento en importación no es el mismo para exportación, cuya variación se efectúa a la cantidad importada de los productos que se comercializan.

Asimismo, según Díaz, Haro, Luna, & Torres (2015) en su trabajo de tesis de maestría “Calidad en las empresas de transporte de carga terrestre en el Perú” realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, aborda el tema de la importancia del transporte terrestre en el Perú identificando su participación del 87% global del total de bienes transportados e impulsando el aumento de proyectos en el país y la evolución de la infraestructura vía nacional. Este trabajo tuvo como población los usuarios de una compañía fabricante de vehículos de transporte pesado como dueños, gerentes y personas con influencia y decisión. Asimismo, esta investigación tiene como propósito reconocer el nivel de ejecución de los elementos de la administración de la calidad total en las empresas del sector de transporte de carga terrestre en el Perú, en el periodo comprendido entre junio y diciembre del 2014. Además, tuvo como conclusiones que el desempeño de los elementos de la gestión de calidad total en las empresas de transporte terrestre en el Perú alcanzan un grado de satisfacción por tener una tendencia mayoritaria a la respuesta “de acuerdo” según escala de Likert, asimismo, muestra que los factores de la gestión de la calidad total aceptables son: liderazgo, planeación de calidad, control de la calidad, administración de la calidad del proveedor, mejoramiento del proceso; y dirección hacia la complacencia del cliente. Entretanto, los factores que son considerados no aceptables son: boceto del producto, educación, entretenimiento y grupos o círculos de calidad.

Según Castro (2015) Con respeto a su trabajo de tesis de maestría “Logística y transporte internacional para carga especial” realizado en la Universidad del Pacífico, aborda el tema sobre la logística integrada desde el país de origen hasta destino de equipos y maquinaria con características especiales o sobredimensionadas. Este trabajo tiene como finalidad convertirse en un plan estratégico cuyo objetivo es posicionar a una empresa agencia de carga especial entre los 10 mejores del país en los sectores de hidrocarburos, minería y construcción. Así como, obtener todos los certificados para que puedan operar a nivel internacional como el permiso de operatividad del

Ministerio de Transportes y Comunicaciones para obtener un código ante la SUNAT y cuando este apto obtener asociaciones internacionales en cargas proyecto. Por lo tanto, los objetivos específicos en esta investigación fueron posicionamiento, marketing y recursos humanos. Asimismo, habla de una ventaja competitiva para marcar una diferenciación entre todos los operadores logísticos basado en flexibilidad, tecnología, cobertura y especialización. El modelo Kaplan y Norton serán la clave para una estructura estratégica que permita lograr los objetivos detallados línea arriba, esto también ayudará a la internacionalización correcta de la marca con respecto a sus proveedores en el exterior. Además, señala la mezcla de marketing con una táctica de precio establecido en la búsqueda de utilidades actuales máximas, en cuanto a plaza tiene lugar en la ciudad de Lima promocionándose vía página web, relaciones públicas, merchandising y fuerzas de venta, asimismo habla de personas, procesos, marca y logo.

De igual forma, según Minchola (2019) en el trabajo de tesis de maestría “Diseño e implementación de un modelo de gestión para incrementar las exportaciones en una empresa comercializadora de stevia”, realizado en la Universidad Ricardo Palma, aborda el tema sobre la implementación de un sistema de gestión para incrementar las exportaciones en una empresa comercializadora de stevia mejorando el proceso para prevenir problemas en los despachos y mejoras de envío en relación con el cliente. Esta investigación tiene como objetivo primordial elaborar y poner en funcionamiento un modelo administrativo que aumente las exportaciones y como objetivos secundarios utilizar un sistema de formulación para poner en marcha el nivel de embarques a tiempo de las exportaciones, también usar un sistema de supervisión dimensional para reducir los rechazos de envíos por incumplimiento de especificaciones en las exportaciones y aplicar la publicidad web para la captación de nuevos clientes que requieran importar Stevia en diferentes países..

Esta investigación fue de tipo aplicada para confrontar la realidad y con alcance explicativa para buscar la relación causa efecto. De acuerdo a los resultados, tiene como conclusiones el comprender el flujo de exportaciones y los canales de difusión comunicativa para realizar embarques de comercio internacional de forma eficaz, para lo cual es importante tener en cuenta los costos y los procesos de envío. Por ejemplo el consolidar la carga de diferentes clientes en un solo contenedor es ventajoso y estratégico, sin embargo, si los demás agentes intervinientes de la cadena logística no están a la par o comparten ello no se logrará el éxito en el proceso. Asimismo, también se concluyó que luego de la ejecución y puesta en marcha del sistema administrativo aplicado en el 2018, la compañía aumentó el nivel de sus exportaciones debido a la mejora comercial con sus clientes y diversos elementos dentro de las operaciones de comercio internacional disminuyó los



acontecimiento negativos por demora, incrementando los porcentajes de envíos a tiempo de un 77.78% a 91.61% en el periodo de un año.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Comercio Internacional

Está formado por un cúmulo de transacciones comerciales, donde se produce un intercambio de bienes o servicios que se no se pueden cubrir con la oferta nacional y por lo tanto se busca el cubrir esa necesidad adquiriendo productos o vendiendo esos productos en diferentes países a nivel global. Por lo cual existen las exportaciones e importaciones:

- Exportación: es un producto o prestación enviado al exterior.
- Importación: es un producto o prestación que no se produce o genera en el territorio nacional, por lo tanto, es adquirido de otro país para ser recibido en el territorio nacional.

### 2.2.2. Logística Internacional

La logística internacional es un conjunto de procesos u operaciones destinadas a transportar mercancías a nivel internacional desde un país de origen hasta un país de destino.

Tipos de mercancía:

El tipo y las características de los bienes que se manejan en una cadena logística influyen al momento de decidir qué tipo de servicio se utilizará al momento del traslado como los medios de transporte, los sistemas de manipulación y almacenaje que utilicen. Los principales son:

- Carga general: son productos que no necesita ninguna manipulación especial, puede presentarse en cajas, fardos, sacos, barril, etc. En unidades sueltas (carga LCL) o carga contenedorizada.
- Carga refrigerada: abarca productos refrigerados, congelados o ultracongelados.
- Carga a granel: este tipo de carga es transporta sin ningún tipo de embalaje y hay buques especialmente para este tipo de carga como buques graneleros o gaseros.

- Carga peligrosa: es un tipo de carga que se debe manipular con precaución y cuidado, así como empleando los sistemas adecuados para que no sean nocivos ni perjudiciales durante su transporte como desprender residuos, humos, gases, vapores, etc.
- Carga rodante: carga RORO y son vehículos que utilizan sus llantas instaladas para entrar y salir del medio de transporte como autos, camiones, vagones, ómnibus, etc.
- Carga especial: es un tipo de carga que por su volumen, peso o naturaleza requiere de equipos especiales por ser carga sobredimensionada y de logística trabajosa.

Modo de transporte

Existen diferentes modalidades de transporte internacional y los principales según el Diario el Exportador (Mondragón, 2018) son:

- Transporte marítimo:

Es el medio de transporte más utilizado a nivel mundial, se dice que casi el 90% de las mercancías que se mueven alrededor del mundo se hace con el transporte marítimo dado a su relación costo/beneficio, ya que es el medio de transporte más económico y accesible. El documento que acompaña a este tipo de transporte es el conocimiento de embarque o bill of lading (B/L).

- Transporte aéreo:

Solo un pequeño porcentaje del 2 a 3% de la carga mundial se moviliza vía aérea. Este tipo de servicio es usado para movilizar en su mayoría perecibles o envíos urgentes. El documento que se utiliza y ampara las cargas aéreas es la guía aérea.

- Transporte terrestre:

Se utiliza para trasladar cargas a un destino que no tiene zonas acuáticas o donde el servicio de transporte marítimo es demasiado costoso, también puede darse cuando la ruta entre un lugar de origen y destino es corto y el tráfico marítimo genera retrasos por congestión o problemas coyunturales. Asimismo, se utiliza este medio de transporte para movilizar cargas especiales como minerales, granos, materiales de construcción, etc. La carta porte es un título valor que acompaña este medio de transporte.

### 2.2.3. Operadores de comercio exterior

Participan en el rubro logístico mediante permisos de actividad aduanera emitido por el ente regulador de la Superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria. Según la ley general de aduanas (SUNAT, 2008), podemos numerar a los siguientes agentes:

a. Agencia de aduana

Son personas naturales o jurídicas autorizadas por la administración aduanera para ofrecer servicios en trámites aduaneros. A través del mandato electrónico, generado por cada usuario de comercio exterior como lo son el exportador o importador, los agentes de aduanas pueden asumir el papel de representantes del propietario o consignatario de la carga y de esta manera adquieren la potestad de la carga durante su proceso de nacionalización.

b. Agente de carga internacional

Son personas naturales o jurídicas que ofrecen servicios relacionados al comercio exterior, pueden realizar embarques de exportación y recibir embarques de importación, también pueden consolidar y desconsolidar mercancías y emitir guías aéreas o marítimas e incluso terrestres, certificados y/o documentos similares a cuentas de terceros.

En otras palabras, su función es ofrecer propuestas logísticas, de acuerdo a las necesidades de los clientes conectando a diferentes empresas del rubro logístico.

c. Agente marítimo o transportista

Los agentes marítimos son personas jurídicas que representa al capitán, propietario, armador, fletador u operador de un buque en el puerto. (Mondragón, 2017)

Entre sus funciones tenemos las operaciones de recepción y despacho de naves de todo tipo de mercancía, trámites documentarios y el desplazamiento de carga en puerto, operaciones portuarias y marítimas, generar o anular conocimientos de embarque según sea su naturaleza de importación y exportación, etc. Los dos conceptos que tienen tarifa y servicio estándar son:

Box Fee: servicio que implica la elaboración y supervisión documental de la información de cada contenedor llegado a puerto y a su vez supervisar la transmisión a la aduana de la nota de tarja.

Doc Fee: es el procedimiento administrativo y electrónico para realizar la transmisión ante el ente regulador aduanero en Perú, dentro de los plazos establecidos.

d. Almacenes aduaneros

Los almacenes aduaneros o depósitos aduaneros son los encargos de albergar las mercancías. Son recintos autorizados por la administración aduanera y aquí también encontramos a los depósitos con mercancías acogidas al régimen de depósito.

e. Dueño o consignatario

El dueño de la carga no es siempre el consignatario de la carga, por lo que, para fines aduaneros, quien este consignado en el Bill of Lading es quien se supone como importador y dueño de la carga.

f. Línea naviera

Son personas naturales o jurídicas que generan un contrato de transporte marítimo de cargas con un usuario. Estas empresas no son considerados operadores de comercio exterior por la Ley general de Aduanas, pero están dentro de la logística de importación. (Mondragón V. , Las Lineas Navieras y Los Agentes Maritimos, 2017)

#### 2.2.4. Servicios que brinda los operadores logísticos

- Agenciamiento aduanero: es un servicio dirigido a las operaciones logísticas internacionales de carácter legal permanente donde un representante aduanero nos asesora en todo el proceso de importación.
- Almacenaje: es un servicio que se encarga de la logística de almacenamiento y los manipuleos de la carga dentro de los recintos autorizados para el ingreso y liberación de la carga.
- Distribución: es el traslado de mercancías desde un centro de distribución propio o tercero hacia un destino final.

- Courier: envío de documentos que amparan un embarque de importación o exportación y que serán necesarios para la liberación de la mercancía.

### 2.2.5. Procesos logísticos de exportación:

Según la plataforma digital MUNDI INSTITUTIONAL INFORMATION (MUNDI, 2022) nos explica que el proceso logístico de exportación es una marcha que pasa un producto que va desde la transportación hasta los pagos, el embalaje y su despacho.

La importancia de un sistema integral de logística de exportación adecuado es relevante porque se convierte en una estrategia competitiva ahorrando costos y tiempos. Cuando se comienza a exportar un producto hay una serie de agente involucrados como bancos, compañías de seguro, compañía de transporte, agentes de aduanas, agentes marítimos, líneas marítimas, terminales portuarios, entre otros.

Figura 1: Cadena logística de Exportación



Como podemos apreciar en la figura N°1, el proceso de la cadena logística es rotativo por lo que empieza con la compra y venta

internacional de un producto, continua con la producción de este bien dando origen al Incoterm EXW, continuamente cuando se termina la fabricación de este producto se realiza el transporte interno de las mercancías a través de un contenedor o como carga suelta dando origen al Incoterm FCA, para pasar a un almacén aduanero o ser enviado directamente a las instalaciones portuarias para que pase adunas o tramites con los respectivos entes reguladores según el tipo de carga a exportar, posteriormente cuando se encuentre todo listo se hace la cara y estiba de esa carga en la respectiva nave en el país de origen dando origen al Incoterm FOB. Posteriormente, se compra el flete y el seguro de la carga dando origen al Incoterm CIF hasta que llegue a destino y se realice el proceso logístico de importación.

Documentos para exportación:

En el proceso logístico de exportación hay un conjunto de documentos necesarios para lograr que un despacho sea exitoso y la carga pueda salir del país de origen sin problemas. Según Mondragón (2018) en su artículo del Diario el Exportador hay 15 documentos esenciales en el proceso de exportación en Perú y son los se enumeran a continuación:

- Factura comercial:

Documento comercial de compra/venta que tiene como finalidad acreditar una orden de compra y la transferencia de la misma. Siempre es emitida por el proveedor de la mercancía en relación al pedido, nombre y datos del comprador, número y fecha de emisión, cantidad, precio unitario, moneda y valor o importe total. Asimismo, el Incoterm determinará la responsabilidad de las condiciones pactadas.

- Packing List:

Documento que registra información sobre el tipo del embalaje, el contenido, especifica pesos y medidas de los paquetes por dos funciones específicas como procurar el mejor tipo de transporte internacional evitando pérdidas y daños de la carga, y la segunda función es agilizar las inspecciones de aduanas en destino mediante el muestreo porque facilita el reconocimiento selectivo. En su estructura encontramos números de bultos, contenido en cada bulto, dimensiones, peso bruto y neto, embalaje, marcas utilizadas, volumen, etc.

- Certificado sanitario

En Perú hay una serie de organizaciones que regulan las exportaciones de ciertos productos. Por ejemplo: SENASA es el ente regulador para productos hortofrutícolas y animales, DIGESA certifica productos alimenticios y bebidas procesados para consumo humano y harina de pescado, DIGEMID certifica medicamentos, insumos y drogas, SANIPES controla la salida internacional de alimentos de origen hidrobiológicos pesquero y acuícola en la presentación de conservas o congelados, aceites y

entre otros, SERFOR para amparar y cuidar la exportación de nuestra riqueza natural en peligro de extinción, Ministerio de Cultura certifica la salida al exterior de objetos no pertenecientes al patrimonio cultural, Ministerios de Transportes y Comunicaciones certifica aparatos o equipos de telecomunicaciones. Finalmente tenemos al Ministerio del Interior que controla la salida de explosivos, armamento y artículos de uso no militarizado.

- Certificado de origen

Avala e indica el lugar de origen de las cargas exportadas, para obtener exoneración del pago de impuestos arancelarios según el marco de los acuerdos internacionales o tratados de libre comercio.

- Guía de remisión

Documento que acredita el transporte de los bienes y la propiedad de la carga. Lo emite el remitente y es obligatorio para las exportaciones, ya que con este documento se acredita la procedencia de la carga dentro de los almacenes o depósitos temporales.

- Instrucción de embarque

También llamados comúnmente como matrices de exportación son los documentos de origen que transfieren la información de la mercancía al agente de carga del consignatario para realizar el Bill of Lading o Airway Bill.

- Reserva de espacio

También reciben el nombre de bookings y contiene la información de la nave asignada, el cut-off para el ingreso de la carga al terminal marítimo, fecha de zarpe, puerto de embarque, puerto de destino, producto, condición del flete, depósito temporal seleccionado por el exportador o transportista e inclusive por la línea marítima. Este documento es enviado y emitido por el freight forwarder designado por el exportador.

Documento de embarque



Es un título valor endosable que prueba y acredita un contrato de transporte internacional, puede ser aéreo o marítimo y avala que el porteador asume la responsabilidad de la carga y asume el compromiso de entregarla contra la liberación del documento.

**\*Guía Aérea:**

Es un título valor que también se le conoce como AWB y que otorga la propiedad de la carga al consignatario y se da como prueba del contrato hecho con la aerolínea o agente de carga por el servicio de transporte aéreo internacional. Cuando se libera la carga, se entrega un juego de 3 originales y 6 copias para los agentes intervinientes en la logística del embarque.

**\*Carta Porte**

Documento en el transporte terrestre que acredita la responsabilidad de la carga al transportista y está obligado a entregarlas bajo las condiciones pactadas en el contrato correspondiente.

- Póliza de seguro

Documento que acredita que una carga se encuentra asegurada o cubierta por algún daño, robo o pérdida por algún desastre natural mediante el pago de una prima. En ella se indicarán la suma asegurada, el producto asegurado, vigencia, tipo y número de póliza, así como los datos propios del embarque.

- Mandato al agente de aduana

Hecho que consiste en que el dueño o consignatario de la carga encarga su embarque a un representante aduanero, asimismo, que lo acepta por cuenta y riesgos. El mandato otorga un poder especial mediante notario público, o los medios electrónicos a través de la clave SOL.

- DAM O DUA

Es el documento oficial que permite compartir de forma electrónica la información de un embarque ante la Aduana Peruana y que una vez autenticada autoriza la aplicación de las destinaciones aduaneras. Asimismo, para que tenga efectividad este documento está obligado a ser llenado correctamente, que este intacto sin manchas, borrones o enmendaduras, impresa y comprensible.

**\*Formato A:**

Comprende la información general de un embarque, es decir, el nombre del exportador o importador, depósito temporal, tipo de mercancía, valor de la carga, flete, seguro y empresas logísticas intervinientes.

(A1) se usará cuando un envío aduanero tiene más de una serie.

**\*Formato B:**

Es formulado por el dueño de la carga y contiene los datos de las transacciones relacionadas con los embarques solicitados a los regímenes de importación y relacionados.

(B1) se usa cuando una carga tiene más de 2 ítems de un mismo proveedor en una o más facturas comerciales.

**\*Formato C:**

Tiene información del pago de los impuestos aduaneros. Es aplicable cuando se ha suscitado inconformidades y lo que se busca es liberar y nacionalizar la carga retenida por SUNAT

- Ticket de peso

Es un certificado de peso emitido por almacén o depósito temporal de la carga, es de carácter oficial que sirve para emitir los documentos finales durante el proceso de exportación. Este documento obtiene el peso neto de la carga que se obtiene restando el peso del ingreso de camión lleno menos el peso de la salida del camión vacío.

- Vo Bo

El Visto bueno es el importe que cobra el agente marítimo por el servicio de manipulación y revisión o realización de servicios documentarios incluyendo el flete marítimo. Los costos varían entre las diferentes líneas marítimas y dentro de este proceso documentario, el agente marítimo selecciona el almacén o depósito temporal donde se devolverá el contenedor.

- Warehouse

Emite el registro de conformidad del ingreso de las mercancías y es regulado por almacenes o depósitos temporales.

## Volante de despacho

Documento que acredita las condiciones del ingreso de las cargas y es emitido por los almacenes o depósitos temporales cuando la carga está dentro de sus recintos, aplica tanto para carga contenedorizada o como carga suelta (LCL). Asimismo, los almacenes contrastan esta información con lo especificado en el manifiesto de carga.

### Beneficios de exportación:

- Saldo a favor de exportación:

Según el artículo publicado en Myperuglobal (Revelli, 2019), sobre el saldo a favor de exportación nos enseña que el IGV usado en la factura de exportación se resta con el IGV de compras y el resultado se usa como saldo para compensarse automáticamente con la deuda tributaria por pagos a cuenta y de regularización del impuesto a la renta. Además de eso, si quedará algún restante adicional a favor este podrá utilizarse para saldar cualquier otro tributo adicional, siempre y cuando el exportador tiene el nivel de buen contribuyente.

Por último, si aun así, queda un saldo a favor este será devuelto por SUNAT mediante la emisión de notas de crédito Negociables o cheque.

### 2.2.6. Procesos logísticos de importación:

Según Logistics Cloud Applications (Casanueva, 2017) la cadena logística de importación desde el termino de negociación de compraventa hasta la entrega del producto final permite vencer barreras y obstáculos, como distancias geográficas, idioma y cultura. Por lo que podemos decir que los procesos logísticos de importación permiten organizar adecuadamente los elementos o fases para garantizar el éxito en una importación y así alcanzar el propósito específico en cuanto a reducciones de costos y aumento de rentabilidad.

#### Proceso de importación:

Está integrado por un conjunto de pasos y cada uno de ellos es una pieza importante en el proceso. Según Mondragon (2017) estos puntos son los siguientes:

- Contacto con proveedores

Se empieza las coordinaciones para cotejar cotizaciones de proveedores de un bien. Luego, se realiza una proforma para que el vendedor detalle el precio de venta, medios de pago, cláusulas de la entrega de la carga y el resto de condiciones necesarias que aseguran la entrega de los bienes comprados, pero al mismo tiempo asegura de que el proveedor recibirá el pago por el producto vendido.

- Confirmación del pedido

Cuando se tiene la aprobación de las condiciones pactadas, se firma la proforma invoice o nota de pedido y formalizar de esta manera la adquisición de la mercancía.

- Embarque de la mercancía

El shipper continua con el embarque de la carga y de acuerdo al Incoterm pactado se delimitará las responsabilidades de cada uno al momento de la firma del contrato del transporte internacional, seguro y otros aspectos logísticos.

- Documentos de embarque

Posterior del envío de la carga al país de destino, se envía los siguientes documentos vía Courier: BL, invoice, certificado de origen, póliza de seguro, lista de empaque o packing list, fichas técnicas o MSDS, etc.

Esta documentación le servirá al agente aduanero para solicitar la destinación aduanera y escoger el régimen apropiado para la carga, que se formaliza mediante la DUA o DAM (declaración única de aduanas).

- Formalidades aduaneras de importación

Concluido el desembarco de los productos en el puerto de destino, el agente de aduanas realizará la gestión y tramitación aduanera, liquidando el pago de los aranceles y demás impuestos a los cuales se encuentre afecta la carga según su naturaleza y clasificación. Asimismo, dependiendo su origen corresponde que

tenga Tratado de libre comercio (TLC) vigente para la exoneración del impuesto Ad Valorem.

Luego SUNAT determina el canal de control, pudiendo establecer si pasará algún reconocimiento físico, documental, o no habrá ningún tipo de revisión.

#### Venta del producto

En esta fase el Consignatario de la carga puede comercializar sus bienes a distribuidores o tiendas para dar rápidamente vuelta a su capital y realizar el adelanto de su siguiente importación

#### Costos vinculados a la importación de mercancías

Según Mondragón (2021) un costo de importación es el precio o todos aquellos desembolsos involucrado en la adquisición de los bienes. Asimismo, la estructura de los costos de importación es la siguiente:

- Base imponible

El valor de aduanas de cualquier bien de importación está formado por el valor de compra en términos FOB más el valor del flete y seguro, cuyo importe sirve para el cálculo de los aranceles e impuestos.

- Seguro internacional

Al momento de nacionalizar la carga hay dos escenarios, uno cuando la carga es asegurada y se usa la póliza adquirida para el cálculo de los derechos, o cuando la mercancía no es asegurada y se usa de las tablas según partida sirviendo únicamente para el cálculo de los impuestos y no significa que su carga este resguardada.

- Derechos arancelarios

Son los aranceles o tributos que tiene toda importación para el consumo en el territorio nacional y serán pagados a SUNAT – ADUANAS, para la nacionalización de las mercancías y se divide de la siguiente manera:

El IGV e IPM, impuesto que establecen el crédito fiscal.

El Ad Valorem, que pueden variar de 0% al 11%

El ISC (si existiera) y el Anti dumping

Asimismo, existe el régimen de percepción que es un aporte adicional a los impuestos arancelarios y se ejecuta seguidamente en este orden:

Principales contribuyentes: no obligados.

Primera importación: 10% de la base imponible

Importador frecuente de productos nuevos: 3.5% de la base imponible.

Importación de productos reusados: 5% de la base imponible.

- Gastos de importación

En el proceso de importación se genera una serie de costos para que las cargas puedan llegar a los depósitos del consignatario. Entre estos costos tenemos: descarga, handling, tracción, movilización de la carga, almacenaje, uso de equipos, gate out, agente de aduanas, entre otros costos (dependerá del producto a nacionalizar).

- Gastos administrativos, operativos y financieros

Dependerá si un embarque tiene algún tipo de financiamiento, por lo cual se genera algunos gastos adicionales que debemos tener en cuenta en nuestro proceso de importación. Los principales son: comisión por generar y reconfirmar leasing o Carta de crédito, letras o intereses de pagaré, comisiones por transferencia internacional o nacional, etc.

### 2.2.7. Incoterms

Son también llamados Internacional Commercial Terms y se utilizan en los acuerdos de compraventa de mercancías entre dos partes localizados en distintos países.

Estos contratos son imprescindibles para determinar las condiciones para evitar confusiones o problemas mayores. Según Ben (2020) La Cámara de Comercio Internacional, ente regulador y creador de estos contratos, ha publicado la nueva actualización el 1 de enero del 2020 para que las partes involucradas en el comercio entiendan claramente los cambios y su aplicación en la cadena de suministro. Entre ellos tenemos:

- EXW (EX - WORKS O EN FÁBRICA)

Este Incoterm impone obligaciones mínimas al proveedor, ya que es el comprador quien debe recoger la mercadería de los almacenes o fábrica del productor, responsabilizándose del traslado hasta su destino final.

- FCA (FREE CARRIER O LIBRE TRANSPORTISTA)

En este Incoterm, el vendedor entrega la mercancía en un lugar determinado acordado previamente entre ambas partes y desde ese momento la responsabilidad pasa al importador.

- FAS (FREE ALONGSIDE SHIP O LIBRE AL COSTADO DEL BARCO)

El proveedor coloca la carga en un muelle que esta al costado del buque designado por el importador en el puerto de origen, desde ahí el comprador asume la responsabilidad de los bienes.

- FOB (FREE ON BOARD O LIBRE A BORDO)

El proveedor entrega la carga a bordo del buque escogido por el consignatario en el puerto de origen, el riesgo o responsabilidad pasa desde ese momento al comprador quien asume la responsabilidad desde ese punto.

- CFR (COST AND FREIGHT O COSTO Y FLETE)

En este Incoterm el proveedor otorga la carga pagando los costos de flete internacional y los demás costos para llevar la carga al puerto de destino, el riesgo pasa cuando los productos están dentro de la nave de salida.

- CIF (COST, INSURANCE AND FREIGHT O COSTO, SEGURO Y FLETE)

El proveedor otorga la carga pagando los costos de flete internacional, el seguro y los demás costos que se incurren al llevar la carga al puerto de destino, el riesgo pasa cuando los productos están dentro en el buque. Asimismo, el proveedor está obligado a obtener un seguro, pero si el importador desea mayor cobertura debe hacer sus propios arreglos de seguros adicionales.

- CPT (CARRIAGE PAID TO O TRANSPORTE PAGADO HASTA)

El proveedor cede la carga en un punto adecuado y acordado con el adquiriente en el país de destino, que puede ser un terminal marítimo, aéreo o terrestre, y es ahí donde el importador debe responsabilizarse de los gastos del transporte necesarios para llevar las cargas a sus almacenes. Es el Incoterm más empleado en el transporte de contenedores.



- CIP (CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO O TRANSPORTE Y SEGURO PAGADOS HASTA)

El proveedor otorga la carga en un punto acordado con el comprador en el país de destino, que puede ser una terminal marítima, aérea o terrestre, y es ahí donde el comprador debe contratar y pagar los gastos del transporte necesarios para llevar las mercancías a sus almacenes. En este Incoterm el vendedor contrata un seguro con cobertura mínima y si el comprador desea mayor protección debe hacer sus propios arreglos de seguros adicionales.

- DAP (DELIVERED AT PLACE O ENTREGADO EN EL LUGAR)

Se fija un lugar de entrega por ambas partes, pero solo el vendedor asume los gastos y peligros, para que luego el comprador recoja la carga de ese lugar, asumiendo la responsabilidad desde ese momento. Los demás costos de importación lo paga el comprador y este escoge su agente de aduanas para la destinación aduanera.

- DPU (DELIVERED AT PLACE UNLOADED O ENTREGADO EN EL LUGAR DESCARGADO)

El Incoterm DAT fue reemplazado por este ya que el importador fija el punto de entrega de la carga y asume el gasto de importación, pero todos los demás gastos lo paga el proveedor incluyendo la desembarco de la mercancía.

- DDP (DELIVERED DUTY PAID O ENTREGADO DERECHOS PAGADOS)

El proveedor se responsabiliza de los gastos y peligros involucrados en el proceso logístico tanto en origen como en destino, así como pagar los aranceles y trámites aduaneros.

#### 2.2.8. Regímenes aduaneros

Son un conjunto de normas para controlar y organizar las cargas, personas y medios de transporte dentro del territorio nacional. Según La Ley general de Aduanas (SUNAT, 2008), Aprobada por el Decreto Legislativo N°1053 determina los regímenes aduaneros:

Regímenes de Importación:

- Importación para el consumo

El régimen para la importación para el consumo permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía de los impuestos o demás impuestos aplicables; así como el pago de multas o sanciones que hubiere y otras obligaciones aduaneras.

- Admisión temporal para reexportación en el mismo estado

Autoriza la entrada de mercancías al territorio peruano con la exoneración del pago de derechos e impuestos aplicables, siempre que estén destinadas a cumplir un fin determinado en un lugar específico para luego ser enviadas a su país de origen en un plazo de 4 meses sin tener cambio alguno, excepto la devaluación originada por el uso. Como ejemplo: ferias, accesorios partes y repuestos, hidrocarburos, contratos con el estado y leasing, material de embalaje o acondicionamiento de mercancía para exportación, aeronaves, etc.

- Reimportación en el mismo estado

Autoriza el ingreso de mercancías, que fueron exportadas definitivamente, al territorio aduanero sin el pago de los derechos arancelarios e impuestos y recargos de corresponder, con la condición que no hayan sido sometidas a ninguna transformación, elaboración o reparación en el extranjero. Asimismo, pierden los beneficios que brindaron cuando se realizó la exportación como el drawback.

#### Regímenes de Exportación:

- Exportación definitiva

Autoriza la venta al exterior de bienes nacionales o nacionalizados para ser utilizados o consumidos de forma definitiva en el extranjero. No esta afecta a ningún tributo o impuesto, sino al contrario tiene incentivos y facilidades hacia el exportador. Tiene un plazo de 30 días contados desde el día siguiente del término del embarque para la regularización correspondiente.

- Exportación temporal para reimportación en el mismo estado

Permite la salida de la carga nacional o nacionalizada hacia el exterior para luego reimportarlas en un periodo determinado, sin haber experimentado alteración alguna, con excepción de la depreciación normal por la utilización del bien. No están sujeta al pago de impuestos o tributos.

#### Regímenes de Perfeccionamiento:

- Admisión temporal para perfeccionamiento activo

Según SUNAT (2008) permite el ingreso de cargas extranjeras, con la suspensión del pago de los derechos arancelarios y demás impuestos, con el fin de ser enviadas al exterior dentro de un plazo específico, luego de haber sufrido algún procedimiento de perfeccionamiento, bajo la forma de producto compensador. Las operaciones de perfeccionamiento activo son: La transformación de la mercancía, la producción de mercancías incluidos su montaje o ensamblaje y adaptación de mercancías; y la recomposición o reparación de mercancías incluidas su restauración o acondicionamiento.

Están comprendidas en este régimen las empresas productoras de insumos utilizados en la fabricación de un producto final, normalmente se les conoce como bienes intermedios, abastecen localmente a empresas exportadoras productoras, así como procesos de maquila de mercancías extranjeras que ingresan al país para la incorporación del valor agregado correspondiente a la mano de obra. El plazo máximo autorizado es 24 meses contados a partir de la fecha del levante y es automáticamente autorizado con la presentación de la declaración y la garantía a satisfacción de la SUNAT.

- Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo

Autoriza la salida del territorio aduanero de bienes nacionales o nacionalizados para su modificación, fabricación o reconstrucción, para después reimportarlas como productos compensadores en un periodo de tiempo determinado. Las operaciones de perfeccionamiento pasivo son aquellas en las que se produce: La transformación de la mercancía, la fabricación de mercancías incluidos su montaje o ensamblaje y adaptación de mercancías; y la reconstrucción de mercancías incluidas su restauración o acondicionamiento.

El plazo automáticamente es de 1 año, contados desde el día del término del embarque y ese plazo se puede extender en casos debidamente justificados.

- Drawback o Restitución simplificada de derechos arancelarios  
Hablamos de restitución que se obtiene después de una exportación, es la devolución de un porcentaje del valor FOB del bien exportado, en razón a que el costo de producción se ha visto incrementado por los derechos arancelarios que gravan la importación de los insumos incorporados o consumidos en la producción del bien exportado. Los insumos pueden ser adquiridos bajo las siguientes modalidades:

Primera: importados directamente por el beneficiario.

Segunda: importados por terceros.

Tercera: mercancías elaboradas con insumos importados adquiridos de proveedores locales.

- Reposición de mercancías con franquicia arancelaria

Autoriza la importación para el consumo de los bienes equivalentes que han sido empleados para fabricar las mercancías exportadas previamente con carácter definitivo, exonerando el pago de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables. Para acogerse a este régimen, la declaración de exportación debe haberse numerado en el periodo de 12 meses, contado a partir de la fecha del levante de la declaración de importación para el consumo que acredite el ingreso del producto a reponer.

El importador o el despachador de aduanas en representación del dueño de la carga transmiten el cuadro de insumo-producto (CIP) y presenta la documentación que sustenta la reposición a la SUNAT en un plazo máximo de 180 días contados a partir del día del término del embarque de la carga exportada.

#### Régimen de Depósito Aduanero:

- Depósito aduanero

Autoriza que las cargas que llegan al territorio aduanero puedan ser depositadas en un almacén aduanero, por un periodo de tiempo y supervisado por la aduana, sin el pago de los derechos arancelarios y demás tributos aplicables. El régimen se regulariza dentro de 12 meses como plazo máximo y son contabilizados desde el día que se numeró la DAM.

## Regímenes de Tránsito:

### - Tránsito aduanero

Autoriza que cargas traídas de países extranjeros, las cuales no han sido sometidas a algún régimen aduanero, puedan ser trasladadas bajo la supervisión aduanera correspondiente en el interior del territorio aduanero o con destino al exterior, exonerada del pago de los derechos arancelarios y demás tributos. Finalmente, aduana otorga un tiempo de 15 días calendarios para el traslado.

### - Transbordo

Autoriza el traslado de cargas cuando son desembarcadas del medio de transporte de arribo al territorio aduanero, para luego ser llevadas al medio de transporte de salida del territorio aduanero para continuar con su tránsito, bajo supervisión aduanera. Este régimen es de autorización automática y debe ser realizado en un tiempo de 30 días contados a partir del día que se numera la DAM, terminado este plazo la carga cae en abandono legal.

### - Reembarque

Permite que las cargas de un punto de llegada que se encuentran a la espera de la designación de una destinación aduanera, puedan salir desde el territorio aduanero con destino a un país extranjero.

## Regímenes Aduaneros especiales o de Excepción:

Hay una serie de regímenes especiales, que según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2008) se pueden enumerar de manera específica en una pequeña lista.

- Envíos o paquetes postales transportados por el servicio postal
- Ferias o exposiciones internacionales
- Vehículos para turismo
- Duty free
- Rancho de nave
- Material para uso aeronáutico
- Material de guerra
- Contenedores

- Servicio de mensajería internacional
- Envíos de entrega rápida

### 2.2.9. Competitividad

- Definición de competitividad logística

Es la actividad que apoya al movimiento de productos entre diferentes países, depende principalmente, de las empresas importadores o exportadoras cuyo objetivo principal es gestionar el movimiento de los productos o servicios de forma eficaz des un punto de origen hacia su destino.

- Objetivos de la competitividad logística

Los principales objetivos competitivos en la logística es que nuestra marca alcance a posicionarse en el mercado logístico llegando así a generar réditos económicos, satisfaciendo la demanda se servicios estandarizados con calidad y bajo costo. Dicho de otra manera, minimizando errores que garantizan la correcta optimización de los recursos, no obstante reduciendo los costos que permitirán incrementar la utilidad del rubro logístico.

- Factores para el incremento de la competitividad logística

Los factores que remarcan una competitividad logística son:

Capacidad directiva: es el arte de conducir y dirigir que tiene el director o los jefes de un área.

Relación entre calidad y precio: este elemento es importante para que una empresa reconozca sus gastos, ganancias y riesgos según reporte las aéreas de manufactura, distribución, marketing, transporte y logística y de esta manera se pueda asegurar la supervivencia en el mercado a lo largo del tiempo.

Recursos tecnológicos: para tener una buena competitividad logística, las empresas deben contar con tecnología de vanguardia y estrategias de marketing para el alcance y recurso que se cuenta o dispone.

Almacenamiento: los depósitos aduaneros o warehousing son espacios que tienen la función de custodiar, guardar y manipular

las mercancías, perfeccionando el traslado de las cargas a los puntos de estiba o transportación.

Transporte: este factor consiste en óptimo traslado de las mercancías de un punto a otro, de manera eficiente reduciendo costos y tiempo.

Administración aduanera: la efectividad de los procedimientos aduaneros tienen acción predominante en la competitividad económica, desarrollando el comercio internacional.

Costos: es un factor clave para determinar la competitividad, debido a que los montos adicionales en la producción o fabricación de los bienes relacionados con los servicios logísticos pueden influir en el precio final del producto.

Tiempo: ejerce un papel esencial, debido a que la entrega puntual en un lugar y tiempo determinado, puede hacer una diferenciación con la competencia.

#### - Dimensiones de la competitividad logística

Según el artículo publicado en Meetlogistics (Reyes, 2017) la competitividad logística de un país se crea y desarrolla desde los siguientes aspectos:

Infraestructura: la infraestructura es la base de toda organización logística, si una empresa necesita diferentes aspectos logísticos como almacenaje, transporte y recursos para gestionar sus productos, un país necesita una infraestructura que brinde soporte para el movimiento de los productos.

Legislación: leyes que permiten el libre ingreso de bienes del extranjero de forma segura, rápida y económica, desmullendo las barreras arancelarias y no arancelarias.

Competencia servicios logísticos: la competencia agiliza el proceso de renovación de la logística interna, esta dimensión facilita también que los precios por servicios logísticos sean competitivos.

Recursos humanos: es importante que en todo operador logístico se cuente con profesionales cada vez más cualificados y aptos para estructurar de forma eficaz la logística de las compañías.

Modelo de desarrollo logístico: es necesario idear tácticas que definan un modelo de crecimiento logístico perdurable a través del tiempo. Sin embargo, todo modelo de ampliación debe tener como objetivo principal facilitar el ingreso de los productos a los consumidores sin repercutir en la economía de las compañías bajando sus costos.

Eco-cadena de suministro: se debe elaborar un reglamento legal que regule y delimite los factores ambientales dentro la logística internacional, encaminando el sector hacia un crecimiento sustentable. Teniendo en cuenta, que se debe asumir un compromiso en las empresas para brindar mejoras e introducir buenas prácticas ambientales dentro de sus modelos de negocio.

#### - Teorías

Teoría clásica:

Según Nel, Guillermo, & Danna (2022) las teorías clásicas no han estado exentas de cuestionamientos, debido a que algunos autores discrepan sobre la capacidad de estas teorías para esclarecer sobre la competitividad y complejidades del comercio exterior.

Por ejemplo Adam Smith en su libro sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones, sostiene que el comercio internacional podría ser mutuamente benéfico para los países que realizan intercambio con una ventaja absoluta en la producción de algún bien, a través de los costos de oportunidad creando una oportunidad ventajosa. (Smith, 1985)

De esta manera podemos visualizar que si se divide el trabajo y se dispone de los recursos necesarios, se puede alcanzar el mayor grado de competitividad en una nación especializándose en la producción e intercambio de bienes que se producen con menor costo en otros países

Asimismo, también tenemos la teoría de la ventaja comparativa relativa de David Ricardo, quien consideraba que es más rentable concentrarse en la producción de los bienes en lo que relativamente producía más eficientemente y compara aquellos en los que relativamente son menos eficientes. (Ricardo, 1985)

Los planteamientos de Ricardo estaban basados en el trabajo en la producción de mercancías, el trabajo que se gasta en los



instrumentos de fabricación y el tiempo en fabricarlas para luego llevarlas al mercado. Sin embargo, a pesar de ser una teoría significativa en el origen de las utilidades en el comercio exterior, esta no esclarecía el efecto de la discrepancia de los precios de intercambio.

### Teoría neoclásica

Se recalca la teoría de las Dotaciones Factoriales o modelo Heckscher-Ohlin, cuyo objetivo principal es esclarecer el manejo de los flujos internacionales del comercio. Dicho modelo plantea que un país exportaría el bien que utiliza de forma intensa el elemento relativamente cuantioso (capital) e importaría el bien que utiliza de forma intensa su elemento (mano de obra) relativamente insuficiente. Esta teoría es relevante porque autorizaba la igualación de los precios de los bienes y de las utilidades entre países, igualando el bienestar entre ambas partes. Sin embargo, no esclarece las causas de la diferenciación de costos entre países con niveles semejantes de desarrollo ni porque el comercio se había incrementado más entre ellos, que con países de estructuras productivas distintas.

#### - Modelo de la competitividad de Porter:

Según Alonso (2022) es un modelo para desarrollar estrategias competitivas en muchas industrias. Así que se acuerdo con Porter, la competitividad en una organización estaría formada por 5 fuerzas o pilares fundamentales:

##### 1. Poder de negociación de los clientes.

Los usuarios de toda empresa tienen la potestad de reclamar calidad a bajo precio y solicitar incluso servicios extras o postventa. Por lo tanto, podemos concluir que cuando los clientes son limitados pero con gran poder de compra por volumen, adquieren el poder sobre el mercado. Asimismo, pasa con los productos similares de la competencia porque el cliente puede cambiar de proveedor sin penalidad ni costo alguno.

##### 2. Poder de negociación de los proveedores

Los abastecedores intervienen en el precio de los bienes y tienen un papel fundamental en el nivel de competencia porque pueden impactar y tener control en el valor del precio de nuestro bien así como en la calidad del bien. Por lo tanto, tener una buena cartera

de proveedores podemos mejorar nuestro posicionamiento dentro de una industria.

### 3. Amenaza de productos o servicios sustitutivos

Los bienes sustitutos son aquellos productos que satisfacen necesidades semejantes a las de nuestro producto y son una amenaza cuando ofrecen mejor calidad a bajo costo.

### 4. Amenaza de entrada de nuevos competidores

Calcular la cantidad de nuevos competidores y estudiar el nivel de amenaza nos ayudará a proteger nuestro mercado, ya que muchos de ellos pueden ofrecer un valor añadido, así que para percibir si la amenaza de nuevos competidores es prominente debemos tener en cuenta los siguientes elementos: Obstáculo de entrada a la industria, que se entiende al nivel de dificultad que una compañía experimenta para ingresar a un mercado, y, economías de escala, cuando este tipo de economía no es fuerte es más fácil los nuevos competidores puedan ingresar.

### 5. Rivalidad de los competidores actuales

Se ve reflejada en las constantes intenciones de reajustes de precios para mantener un mercado. Y este grado de rivalidad se mide en función de precios razonables, inserción de nuevos productos y estrategia promoción y publicidad.

## 2.2.10. Calidad de servicio

### - Definición

Es un cúmulo de tácticas que permiten medir la percepción y satisfacción de los clientes, de esta manera se puede saber si se cumplieron las expectativas atendiendo las exigencias de los clientes.

### - Dimensiones de calidad de servicio

Existen cinco dimensiones para apreciar la calidad del servicio que se aplican a todos los bienes y son la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

(Hernández, Prieto, & Hernández, 2017)

Los elementos tangibles comprenden desde el logo, la calidad de los insumos, la infraestructura, la tecnología, personal, marketing,

etc. En conclusión, son los aspectos que el cliente percibe fácilmente.

La capacidad de respuesta es la habilidad que tiene cualquier empresa cuando proporciona un servicio rápido y eficaz, por lo tanto, se debe trabajar en conjunto para mejorar la duración del periodo de realización de tareas y procesos, mediante un prototipo ordenado y receptivo. En conclusión, tener una solución presurosa a las necesidades de los clientes representa la clave para ser una organización altamente competitiva.

La fiabilidad significa el compromiso de cumplir con las promesas, entregas para dar un excelente servicio con precios accesibles y que den la solución al problema.

La seguridad es una dimensión que va de la mano con la confiabilidad y credibilidad, la cual se expresa al sentirse libre de riesgos y peligros referente a la correspondencia con el proveedor del servicio.

La empatía es la dimensión que deja de trabajar con individuos o usuarios para colocarse en el lugar del mismo. Es la virtud de prestar atención a los clientes para conocer sus carencias, problemas y motivaciones, así de esta manera, poder incorporar un valor agregado a nuestros servicios para brindar una experiencia de calidad corrigiendo tiempos y fallas al momento de satisfacer a los usuarios.

#### - Satisfacción del consumidor

Se basa en medir que tan felices y satisfechos se encuentran los clientes con los bienes que adquiere de una empresa. Según Hammond (2022) hay diez elementos que confirman la satisfacción del cliente:

1. Marca: la marca es el símbolo que permite distinguir algo comercial de un producto con el resto, es el principio de todos los actos que se realiza alrededor de los clientes, que con ella proyectarás tu visión y misión como empresa.
2. Producto o servicio: es el resultado que contiene todas las cualidades, propiedades y el compromiso que se hace a los a los posibles usuarios para satisfacer sus necesidades.

3. Calidad: es un elemento que permite caracterizar y valorar un producto para asegurar la satisfacción del cliente.
4. Rendimiento: elemento que alude al performance de los bienes, a su funcionamiento y todos los atributos propios inherentes que contienen.
5. Oferta: se trata de lo que se ofrece y el valor agregado que esta contiene.
6. Percepción: es la idea que los clientes tienen sobre los productos o servicios y la marca, debido a que es la imagen que se crea a partir de lo que se comunica.
7. Expectativas: es lo que esperan los clientes de nuestros productos.
8. Experiencia: se refiere a las vivencias previas que ya tiene un cliente sobre el bien que va a adquirir, porque gracias a ello hará la valoración correspondiente.
9. Comparación: siempre existe un cotejo o evaluación que hace un cliente con otras marcas. Además, presta atención a las recomendaciones de sus conocidos buscando testimonios.
10. Nivel de satisfacción: es un rango de simpatía con la adquisición, con la marca o el producto.

Modelos de satisfacción del cliente:

#### 1. Modelo de confirmación de expectativas:

La teoría de las expectativas fue desarrollada por Víctor H. Vroom, quien en su estudio estable que un individuo está motivado para desempeñarse cuando espera obtener resultados positivos de su esfuerzo adicional. (Cuofano, 2023)

Existen 3 variables dentro de esta teoría: expectativa, instrumentalidad y valencia. La expectativa se relaciona con la determinación y el estímulo, mientras que la instrumentalidad se refiere que se recibe una recompensa si su intervención cumple con las expectativas. Por último, la valencia es la importancia que se da a una recompensa.

Por lo tanto en el mundo de la competitividad logística, este paradigma enfrenta la expectativa con la realidad logística, donde la expectativa se genera de los anhelos y posibilidades que los clientes tienen referente a cada embarque traído o enviado del exterior y la realidad equivale al presente del

producto y su situación de entrega logística. La diferencia determina la complacencia del cliente.

## 2. Modelo de desconfirmación de expectativas:

Según Hammond (2022) este modelo surge como una respuesta a las restricciones del anterior modelo. Por lo que adiciona factores como la resiliencia para una supervisión por parte del usuario sobre los bienes que compró.

## 3. Modelo ECSI:

Según Díaz (2019) el modelo propuesto por Bayol en el 2000 presenta un conjunto de aspectos correlacionados entre sí con la finalidad de establecer posibles causas de complacencia de los clientes. Este modelo se conoce como ECS.I (European Customer Satisfaction Index) y aborda las siguientes dimensiones:

- Imagen: es la percepción que tiene el mercado sobre la empresa.
- Expectativas: son los anhelos de los clientes y brinda la posibilidad de hacer un comparativo de lo que el consumidor supone percibir con lo que realmente recibió.
- Calidad percibida: es la valoración que hace un cliente sobre los bienes que adquiere.
- Valor: es la cualidad que destaca un bien en un mercado cambiante.
- Satisfacción: es la experiencia generada en un consumidor cuando adquiere un bien o servicio.
- Reclamos. Es el resultado de las quejas del cliente sobre el producto o servicio.
- Lealtad. Lazo emocional del cliente con la empresa o marca.

### 2.2.11. Gestión empresarial

- Definición de gestión empresarial

Según Santander Universidades (Santander, 2022) Indica que la gestión empresarial o management es el proceso que dirige y guía las operaciones de una organización para hacer realidad los objetivos establecidos.

De esta forma podemos planear, organizar, integrar, direccionar y supervisar los medios o recursos de una empresa para lograr el éxito y ser competitiva.

La gestión empresarial es fundamental porque sirve a las empresas a actuar de manera consciente y transparente. Brinda estrategias para que las organizaciones puedan cumplir un liderazgo y funcionamiento ético y legal que ayuda a mantener relaciones comerciales estables a través de los años.

- Instrumentos para la gestión empresarial

Según Doe (2014) Las herramientas son técnicas de administración que permiten como empresa afrontar a los continuos cambios del mercado así como garantizar una posición competitiva.

1. Empowerment:

El empoderamiento se basa en facultar u otorgar poder, soberanía y responsabilidad a los miembros de una compañía para que puedan decidir y resolver problemas sin la necesidad de tener autorización de sus jefes o superiores.

2. Outsourcing:

Es la subcontratación de otras organizaciones o comúnmente llamado tercerización, para que tengan responsabilidades o tareas que no sean parte del objetivo primordial del comercio, ya que lo pueden hacer estas funciones a menor costo.

3. Benchmarking:

Se basa en la supervisión de organizaciones parecidas a la nuestra o de organizaciones reconocidas a nivel mundial, con la finalidad de valorar y comparar nuestros bienes y procesos el de las empresas similares, para luego adecuar las tácticas usadas por la competencia para incorporarlas en nuestra empresa sumándole nuestras estrategias.

4. Downsizing:

Trata sobre la remodelación o reorganización de una organización a través de la disminución de su dimensión en

base a la infraestructura, procesos de trabajo, niveles jerárquicos y capital de trabajo.

5. Joint Venture:

Trata sobre la agrupación a largo plazo entre dos o más organizaciones que se asocian para generar un pacto comercial con el fin de lograr sus metas en común.

Para el logro del objetivo las organizaciones involucradas podrían contribuir o compartir medios o recurso como insumos, inversión, fuerza de trabajo, canales de distribución logística, tecnología, experiencia en el mercado, etc.

6. Balanced Scorecard:

Se trata en un sistema de supervisión a través de un programa tecnológico que sirve para calcular, mediante de indicadores, el rendimiento general en una compañía. Los principales elementos que se controlan son las finanzas, la calidad, los procesos internos, y la formación del personal.

7. Reingeniería:

Significa reinventar o rediseñar las fases de una organización de una manera intransigente, para que sea capaz de alcanzar avances espectaculares como en los aspectos de costos, calidad, servicio y rapidez.

8. Calidad Total:

Denomina como la gestión de la calidad total, es una forma de pensar o manera de liderazgo que abarca a todos los miembros de una empresa en el perfeccionamiento de los estándares en todos los elementos de la organización.

- Elementos de la gestión empresarial

Según SAP Concur Team (2021) hay una serie de elementos importantes, que se enumeran a continuación:

1. Personas:

Son los elementos fundamentales de cada organización, debido a que su intervención es determinante para que una empresa sea un fracaso o sea todo un éxito.

Un control con liderazgo de personal bien estructurado y ejecutado va de la mano con la productividad, asiduidad, motivación y buen desempeño.

## 2. Tecnología:

La tecnología ayuda a mejorar la competitividad en una empresa. De esta manera, alinear a las empresas con las nuevas demandas del público en términos de conectividad y comunicación, se ha convertido en una necesidad.

## 3. Planificación:

Es generar un esquema para guiar el alcance de un determinado objetivo y de esta manera se puedan planificar las estrategias, técnicas y actividades de una manera más oportuna.

## 4. Procesos:

Una administración de calidad requiere una serie de procesos en todas las áreas del negocio, debido a que son imprescindibles para conocer el tiempo, la cantidad de recursos y las etapas necesarias para culminar una actividad para un objetivo específico.

## 5. Datos e indicadores:

Es primordial que la empresa verifique la eficacia de sus acciones en lo que concierne a los resultados y alcance de los objetivos. Principalmente, conocer la eficiencia de las actividades que permite que la empresa ratifique sus acciones positivas y perfeccione los procedimientos que no brinden los resultados esperados.

### - Tipos de la gestión empresarial

Según De Souza (2023) hay diferentes tipos de modelo de gestión:

#### 1. Gestión democrática:



Se basa en que todos los colaboradores tienen participación en la toma de decisiones. Por lo tanto, este modelo otorga el beneficio de incrementar el compromiso de los trabajadores por sentirse más apreciados al conocer que sus ideas son tomadas en cuenta. Asimismo, los jefes o gerentes deben tener cuidado y aplicar su experiencia para hacer frente a la problemática que puede ocurrir a través de desacuerdos entre los empleados de una organización.

## 2. Gestión meritocrática

Está basado en la meritocracia por el trabajo realizado por los empleados, eligiendo a los que tienen mejor rendimiento y resultados en sus respectivas áreas. La ventaja de tomar este tipo de gestión es que los empleados saben que pueden ganar reconocimiento y beneficios si se obtienen los resultados como se espera, involucrándolos más y creando un ambiente competitivo.

## 3. Gestión enfocada a los resultados:

Todas empresas tiene como objetivo obtención de los resultados. Por lo tanto, este modelo es idóneo para compañías emergentes que requieren resultados rápidos o para aquellos que necesitan hacer crecer el negocio para luego alcanzar el punto de equilibrio en determinado tiempo.

## 4. Gestión con enfoque en procesos

Los procesos no tienen inicio ni final, ya que se realizan frecuentemente para una mayor optimización del rendimiento laboral. De esta forma, el encargado de la empresa necesita tener visión macro del propio negocio para poder analizar la marcha de los procedimientos de cada área y garantizar que todo se está realizando de la forma esperada.

## 5. Gestión autoritaria

Con este tipo de gestión la perspectiva de la administración está precisada en el directivo o gerente mismo. Esta gestión es conveniente para compañías que cuenten con personal joven o con poca experiencia liderando las compañías en el mercado,

para que tenga una fuerte pauta de trabajo procedente de aquellos con más experiencia en el tema y segmento de su actividad.

## 6. Gestión de la cadena de valor

Acorde con la ventaja competitiva de Michael Porter, la propuesta precisa que el empleo satisface las necesidades de los clientes, asimismo, guía a las actividades nuevas del mercado. Este debe estar incluido en todas las áreas de una compañía: marketing, gestión, servicio, comercial, etc.

### 2.3. Marco Conceptual

- Aduanas: tiene como finalidad administrar y controlar el tráfico internacional de mercancías dentro del territorio aduanero y recaudar los tributos aplicables conforme ley, con las facultades y prerrogativas que le son propias en su calidad de administración tributaria (SUNAT, 2008)
- Calidad de servicio: es una mezcla de tácticas y estrategias con la finalidad de superar las expectativas del servicio que brinda a un usuario, así como la correspondencia entre el comprador y la empresa. Es un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales, debido a que una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del cliente. (Cardozo, 2021)
- Carga consolidada: según Páez (2020) la consolidación de carga es la combinación de un conjunto de envíos individuales e independientes en un mismo cargamento. De esta forma las personas que compran cantidades pequeñas no cubren el costo completo de un contenedor a través de una agente de carga o consolidador.
- Competitividad: según Roldán (2020) es la habilidad de una organización para generar ventajas estratégicas frente sus competidores, alcanzando así una posición sobresaliente en su ámbito. Es decir que es tener destreza, recursos, tecnología o características que hacen superior un producto en comparación al resto.
- Consignatario: según la Ley general de Aduanas (SUNAT, 2008) el consignatario es la persona natural o jurídica a cuyo nombre se

encuentra manifestada la mercancía o que la adquiere por endoso del documento de transporte.

- Costos de comercio exterior: según Clément (2013) está formado por fletes, gravámenes, despacho, seguro y bancos, quiere decir son todos esos gastos incurridos directamente en el transporte y logística de los bienes y servicios a importar o exportar.
- Exportación: según la ley general de aduanas (SUNAT, 2008) indica que la exportación es un régimen aduanero que permite la salida definitiva de mercancías nacionales o nacionalizadas para uso o consumo en el exterior y no está afectada a ningún tributo
- Fletamento marítimo: según Wong & Valdés (2020) el fletamento marítimo incluye no solo la contratación directa del transporte, sino también la indirecta del transporte contratando la utilización del buque para tal fin; y ello sea contratando la utilización del buque por entero o sólo por una parte, por un viaje o por varios, o por tiempo determinado.
- Gestión empresarial: según Cortés (2021) la gestión empresarial es una participación sistemática en el trabajo de todas sus dimensiones fundamentales, cuyo propósito es ordenar el trabajo coordinado y, en consecuencia, obtener mayor rendimiento.
- Importación: según la Ley general de aduanas (SUNAT, 2008), indica que la importación es un régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para consumo y está afectada al pago de derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como pago de multas o recargos si hubieran.
- Logística: según Melero (2018) es el proceso de usar estratégicamente la compra, el transporte internacional, almacenamiento y entrega de bienes o mercancías a través de la organización y sus estrategias de promoción y marketing, de forma que la utilidad actual y futura sean maximizadas mediante un procesamiento de pedidos eficiente y de bajo costo.
- Manifiesto de carga: según el sistema integrado de información de Comercio Exterior, en la conferencia de manifiesto de carga (Ramírez N. , 2014) determina que el manifiesto de carga es el documento que contiene información respecto del medio o unidad de transporte, número de bultos, peso e identificación de la

mercadería que comprende la carga, incluida la mercancía a granel.

- Operador logístico: un operador logístico es un profesional o una empresa que, por encargo de un tercero, realiza el diseño, gestión, control y/o mantenimiento de alguna o todas las aéreas de la cadena de suministro para la recepción, embalaje, inventario, transporte o distribución de mercancías. (Mira, 2023)
- Proceso: según Westreicher (2020) es una serie de actividades o fases con la finalidad de lograr una meta u objetivo. Se trata de un conjunto de pasos realizados en una secuencia específica y con un objetivo o finalidad.
- Terminal de almacenamiento: según la guía de orientación al usuario del transporte aéreo publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2015) el terminal de almacenamiento es un lugar destinado a la custodia temporal de la carga, aquí permanece la mercancía hasta que se haya culminado los trámites aduaneros o la autoridad aduanera autorice su salida (levante). Los servicios que prestan este tipo de empresas son depósito aduanero, manipuleos, aforos, previos, fiscalizaciones, trasegados, fumigación, lavado de contenedor, etc.
- Transporte marítimo internacional: según la guía de orientación al usuario del transporte acuático publicado por MINCETUR (2015) el transporte marítimo internacional es el traslado de la carga o pasajeros a través del mar de un país a otro, utilizando barcos, buques u otra clase de embarcaciones según el tipo de carga que quiera transportar.

#### 2.4. Definición de términos básicos

- Aduanas: es una entidad nacional encargada de fiscalizar las fronteras, puertos, aeropuertos por donde se ingresen o salgan mercancías. Además de reglamentar que productos están afectos al pago de tributos por su nacionalización.
- Calidad de servicio: significa superar las expectativas que tienen nuestros consumidores hacia una empresa determinada, aplicando estrategias de mejora y perfeccionamiento.

- Carga consolidada: es cuando la carga de diferentes personas se unen en un mismo contenedor para reducir costos, de esta forma se condiciona de acuerdo al tipo de carga y sus dimensiones.
- Competitividad: es la capacidad de destacar frente la competencia y desarrollar estrategias para aumentar nuestra rentabilidad y tener un posicionamiento en el mercado de forma durable y permanente.
- Consignatario: es el dueño de una mercancía, cuya razón social está establecida en el documento de valor Bill of loading asumiendo de esta manera toda responsabilidad sobre la carga amparada por este documento.
- Costos de comercio exterior: son gastos asociados al transporte de la mercancía de un lugar a otro, desde que sale de la fábrica del proveedor hasta el almacén del comprador, por lo tanto cubre toda la logística y distribución.
- Exportación: la exportación permite la salida de mercancías cuya finalidad es abastecer mercados internacionales que demanden este producto. Además de estar exenta de pago de impuestos, desarrolla divisas a nuestro país y a la vez puestos de trabajo.
- Fletamento marítimo: es un contrato indeterminado con una chárter para el arrendamiento y control de un buque con la finalidad de transportar mercancía de un lugar a otro de manera internacional.
- Gestión empresarial: es el medio de planificar, estructurar, unir, conducir y vigilar los bienes de una empresa para que sean usados de manera óptima y de esta manera aumentar el rendimiento en la fuerza laboral.
- Importación: es la compra de bienes de un país extranjero para ser nacionalizado en territorio peruano, pagando los debidos tributos o aranceles de acuerdo al tipo de producto.
- Logística: conjunto de actividades necesarios para transportar o distribuir una mercancía o bien, incluyendo la compra y entrega de materiales así como el empaquetado o embalajes de la carga.
- Manifiesto de carga: es una recopilación de información sobre las mercancías que se transportan en un medio de transporte, así como sus características, dimensiones y ruta de la carga.

- Operador logístico: es una empresa encargada de organizar, administrar y supervisar los procesos logísticos por otra. Ofrece servicios como aprovisionamiento, transporte, almacenaje y distribución.
- Proceso: es un conjunto de fases para lograr un objetivo determinado.
- Terminal de almacenamiento: son depósitos para acoger la carga que se importa y exporta vía marítima, área, terrestre, etc.
- Transporte marítimo internacional: consiste en trasladar productos o bienes de un país a otro, utilizando medios de transporte como barcos u otra clase de embarcaciones.

### **III. HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### Hipótesis general

Los principales factores limitantes que afectan la competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022 son los procesos logísticos, los costos de nacionalización y la gestión empresarial.

##### Hipótesis específicas

- Los procesos logísticos que se usan e impiden la competitividad y la calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022 son el almacenamiento, transporte de mercancías y entrega de la mercancía.
- Los costos de nacionalización que obstaculizan la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022 son altos o elevados.

- La gestión empresarial que influye en la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022 es deficiente

### 3.1.1. Operacionalización de variables

Para la presente investigación hemos realizado la siguiente tabla para operacionalizar las variables del estudio.

*Tabla 1: Operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente/ Informante
Factores Limitantes	Procesos Logísticos	Importación/Exportación	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Servicios prestados	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Documentación	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
	Costos de nacionalización	Transporte	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Impuestos a la importación	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Beneficios al importador/exportador	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Incoterms	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
	Gestión Empresarial	Formación y capacitación	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Rendimiento	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Competencia	Entrevista	Guía de entrevista	Personal

Competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional	Competitividad	Infraestructura	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Costos	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Recursos	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
	Calidad de servicio	Servicios	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Nivel de satisfacción del cliente	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Cumplimiento del servicio	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Fiabilidad/ Fidelidad	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
	Eficacia de los procesos	Efectividad	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Logró de los procesos	Entrevista	Guía de entrevista	Personal
		Tiempo	Entrevista	Guía de entrevista	Personal

Elaboración propia

#### IV. METOLOGIA DEL PROYECTO

##### 4.1. Diseño metodológico

En esta investigación se empleará el diseño descriptivo correlativo para tener mejor una mejor visión de la realidad, ya que con él se puede observar, describir y explicar lo que ocurre y porque las variables están correlacionadas.

##### 4.2. Método de investigación

Esta es una investigación no experimental porque solo se observara los fenómenos como tal y como actúan en el contexto natural para analizarlos sin manipularlos o teniendo injerencia sobre ellos. Por lo que podemos indicar que no todos los estudios cuantitativos requieren manipulación intencional en sus variables que lo componen porque solo requieren observación e interpretación (Mata, 2019).



A partir de dicho criterio, se usará el diseño transversal por ser el más conveniente para este proyecto porque se recolectan datos en un solo momento y evaluar el fenómeno o contexto en ese de periodo de tiempo así como ubicar cual es la correspondencia entre las variables.

#### 4.3. Población y muestra

##### 4.3.1. Población

La población de esta investigación está constituida por los 18 trabajadores de planilla de la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2023, así como los trabajadores externos que se utilizan para la operatividad y funcionamiento de la misma.

##### 4.3.2. Muestra

Se procederá con el muestreo censal y de ese modo identificar las unidades de análisis a través de la siguiente formula:

$$N = \frac{Z^2 * N * P * Q}{e^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

#### 4.4. Lugar de estudio

Esta investigación tiene como lugar de estudio la empresa Central Cargo EIRL en la provincia constitucional del callao, en el departamento de Lima. Cuya empresa pertenece al rubro logístico.

#### 4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Utilizaremos en esta investigación una técnica de registro documental de recolección de datos disponibles para analizar los factores que limitan la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2023 apoyándonos en entrevistas a los gerentes y encuestas a los trabajadores de planilla como externos de la empresa para observar la realidad en el año 2023.

#### 4.6. Análisis y procesamiento de datos



Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva poseen una mediana de 2,00 para todas las dimensiones y esta es constante lo cual significa que se acerca a la media.

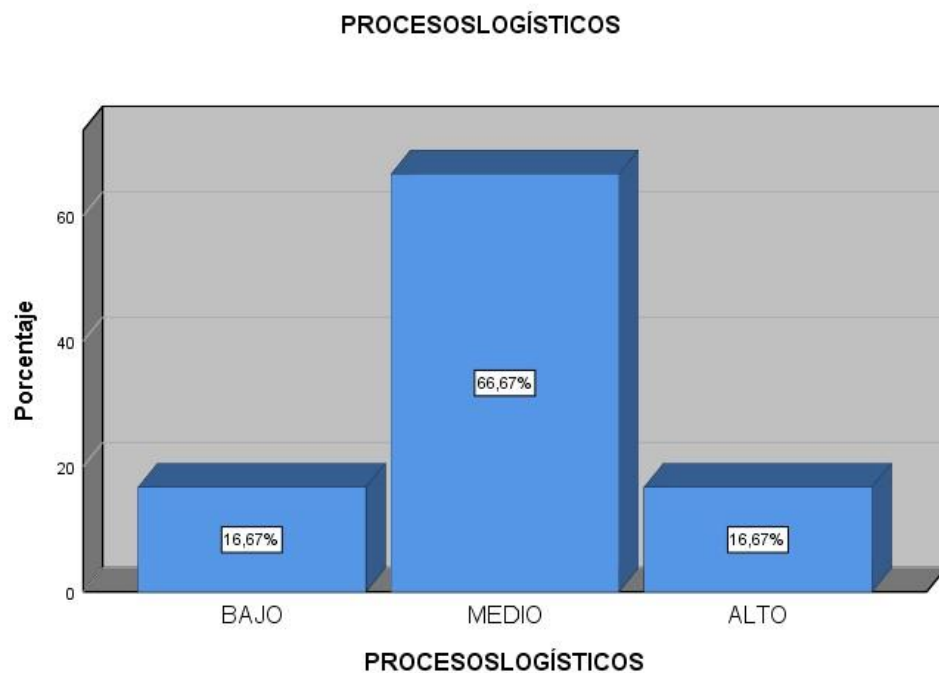
*Tabla 3: Dimensión Procesos Logísticos*

<b>PROCESOSLOGÍSTICOS</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	16,7	16,7	16,7
	MEDIO	12	66,7	66,7	83,3
	ALTO	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Elaboración propia

Gráfico

1: Aceptación de los Procesos Logísticos



Elaboración propia

Observamos que los procesos logísticos empleados por la agencia de aduanas poseen una aceptación del 83% aproximadamente, esto se refleja con la hipótesis formulada.

Tabla 4: Dimensión Costos de Nacionalización

**COSTOSDENACIONALIZACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	22,2	22,2	22,2
	MEDIO	11	61,1	61,1	83,3
	ALTO	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Elaboración propia

Gráfico

2: Importancia de los Costos de Nacionalización



Elaboración propia

Los costos de nacionalización representan un 77% aproximadamente de importancia para la agencia de carga internacional Central cargo E.I.R.L.

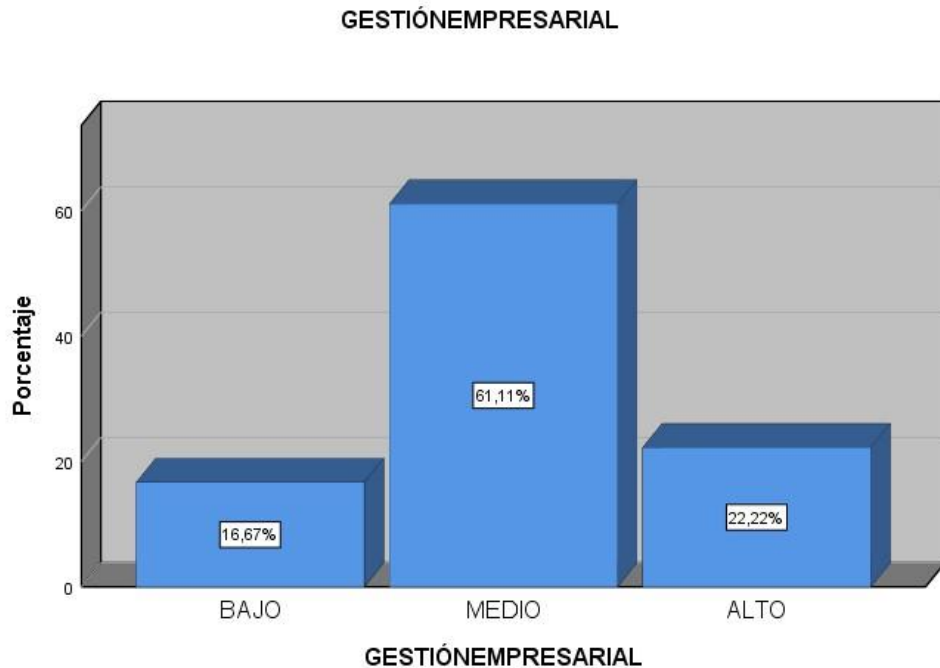
Tabla 5: Dimensión Gestión Empresarial

**GESTIÓNEMPRESARIAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	16,7	16,7	16,7
	MEDIO	11	61,1	61,1	77,8
	ALTO	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico  
Elaboración propia

### 3: Relevancia de la Gestión Empresarial



Elaboración propia

Es evidente que la gestión empresarial es muy relevante para la agencia de carga internacional, esto se ve reflejado con un 83% aproximadamente lo cual significa que en todas las empresas independientemente de su categoría, la gestión empresarial que desarrollen es muy importante.

Tabla 6: Dimensión Competitividad

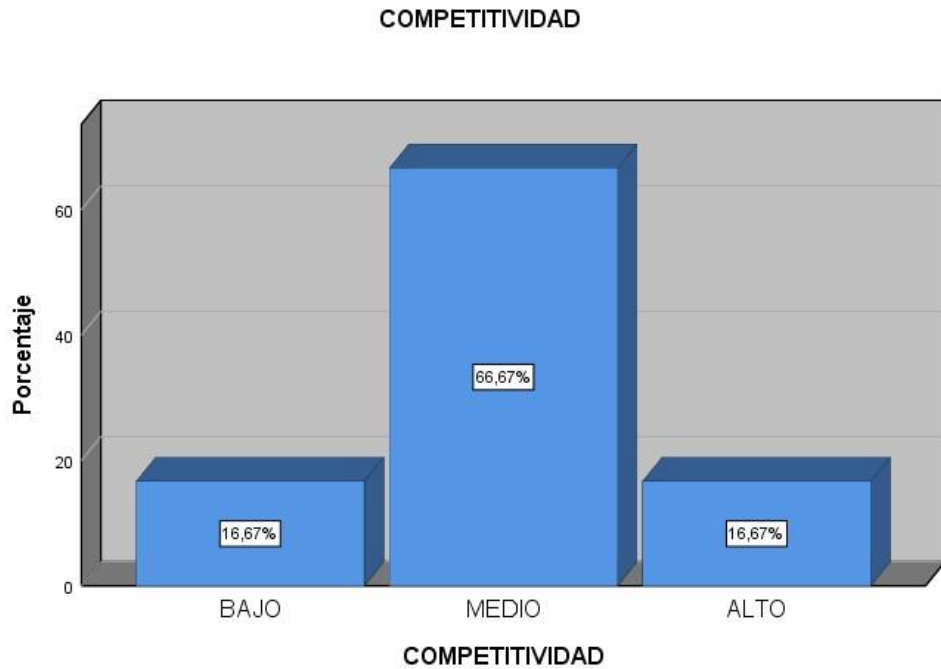
		<b>COMPETITIVIDAD</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	16,7	16,7	16,7
	MEDIO	12	66,7	66,7	83,3

Gráfico

ALTO	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Elaboración propia

4: Percepción de la Competitividad



Elaboración propia

No obstante, de ser una empresa pequeña, ha ido ganando espacio con sus fortalezas para lograr apostar por la competitividad tal como se aprecia con un 83% de percepción.

Tabla 7: Dimensión Calidad de Servicio

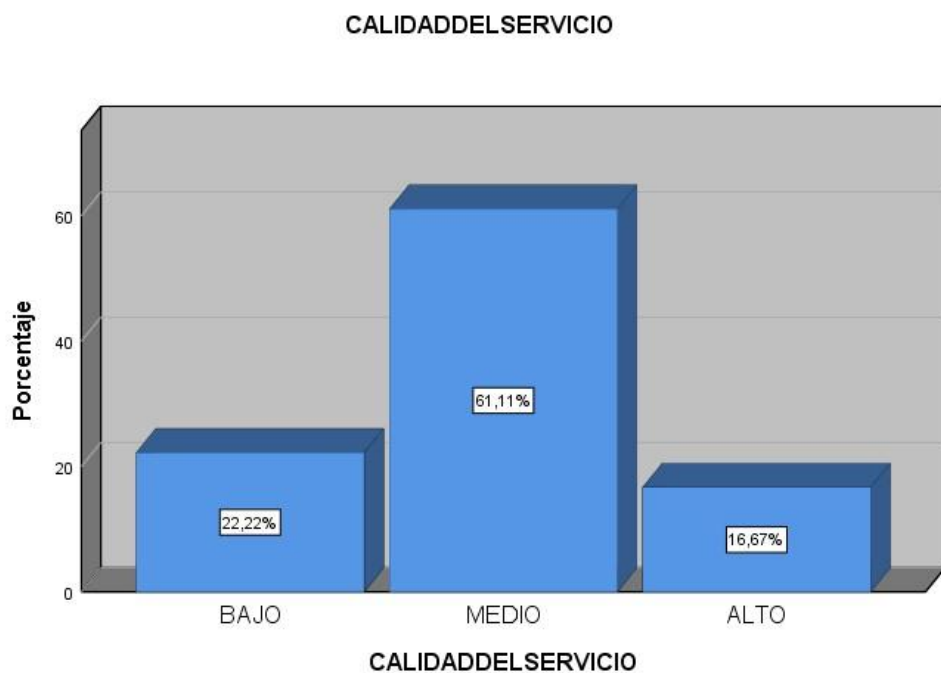
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	22,2	22,2	22,2

**Gráfico**

MEDIO	11	61,1	61,1	83,3
ALTO	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Elaboración propia

**5: Importancia de la Calidad de Servicio**



Elaboración propia

De la muestra censal trabajada, el 77% aproximadamente de los colaboradores sostiene que la calidad del servicio es un factor clave para el sostenimiento de la agencia por lo que es un buen elemento para seguir fortaleciendo la gestión.

**Tabla 8: Dimensión Eficacia en los procesos**

<b>EFICACIAENLOSPROCESOS</b>			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

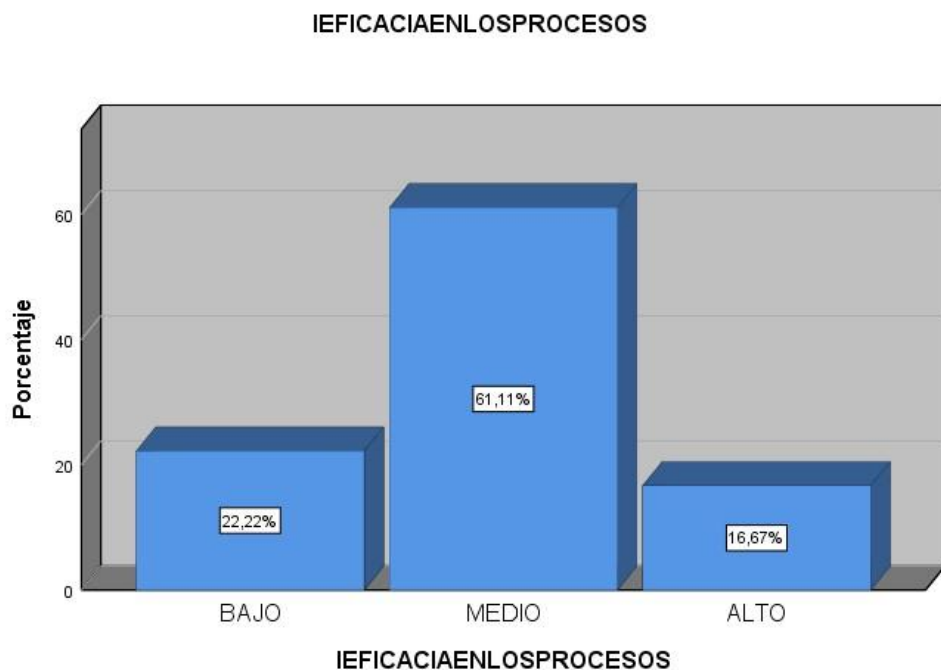


**Gráfico**

Válido	BAJO	4	22,2	22,2	22,2
	MEDIO	11	61,1	61,1	83,3
	ALTO	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Elaboración propia

**6: Apreciación de la Eficacia en los Procesos**



Elaboración propia

Se aprecia que el 77.78% de la apreciación está vinculada a la eficacia en los procesos lo cual significa que el elemento fundamental en la gestión administrativa está en relación a los objetivos formulados y alcanzados.

*Gráfico*

## 5.2. Resultados inferenciales

### HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 9: Correlación de la Hipótesis General

			Correlaciones	
			v1	v2
Rho de Spearman	v1	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	v2	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia

En la prueba de la hipótesis general, se observa que la relación entre ambas variables es alta lo cual lo demuestra el 0,889 obtenido en la correlación respectiva, por otro lado, el nivel de significancia es inferior al 0,05 por lo cual estamos en condiciones de confirmar la relación entre ambas variables.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 10: Correlación de la Hipótesis Específica con los Procesos Logísticos

			Correlaciones	
			v2	V1D1
Rho de Spearman	v2	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	V1D1	Coeficiente de	,883**	1,000

	correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	18	18

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia

Se aprecia que la competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional, posee una correlación bastante alta con los procesos logísticos de 0,883 lo cual se acepta la hipótesis del investigador toda vez que la significancia es inferior al 0,05.

*Tabla 11: Correlación de la Hipótesis Específica con los Costos de Nacionalización*

		<b>Correlaciones</b>		
			v2	V1D2
Rho de Spearman	v2	Coeficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	V1D2	Coeficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia

Podemos observar que la competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional, posee una correlación bastante alta con los costos de nacionalización de 0,827 por lo cual se acepta la hipótesis del investigador toda vez que la significancia es inferior al 0,05.

Tabla 12: Correlación de la Hipótesis Especifica con la Gestión Empresarial

<b>Correlaciones</b>			v2	V1D3
Rho de Spearman	v2	Coeficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	V1D3	Coeficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia

Podemos observar que la competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional, posee una correlación bastante alta con la gestión empresarial de 0,907 por lo cual se acepta la hipótesis del investigador toda vez que la significancia es inferior al 0,05.

### 5.3. Otro tipo de resultados estadísticos

## PRUEBAS DE CONFIABILIDAD

Tabla 13: Estadísticas de Fiabilidad de la Variable 1

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	12

Elaboración propia

Como podemos observar, los ítems de la variable 1 muestran una alta confiabilidad lo cual significa que en esta primera parte del instrumento podemos tener la seguridad de que al aplicar por reiterada vez dicho instrumento, podemos tener la confiabilidad necesaria.

*Tabla 14: Estadísticas de Fiabilidad de la Variable 2*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Elaboración propia

Como podemos observar, los ítems de la variable 2 muestran una alta confiabilidad lo cual significa que en esta segunda parte del instrumento podemos tener la seguridad de que al aplicar por reiterada vez dicho instrumento, podemos tener la confiabilidad necesaria.

*Tabla 15: Estadísticas de Fiabilidad de Ambas Variables*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	27

Elaboración propia

Como podemos apreciar, los ítems de ambas variables muestran una alta confiabilidad lo cual significa que el instrumento elaborado, posee una alta confiabilidad.

## **PRUEBA DE NORMALIDAD**

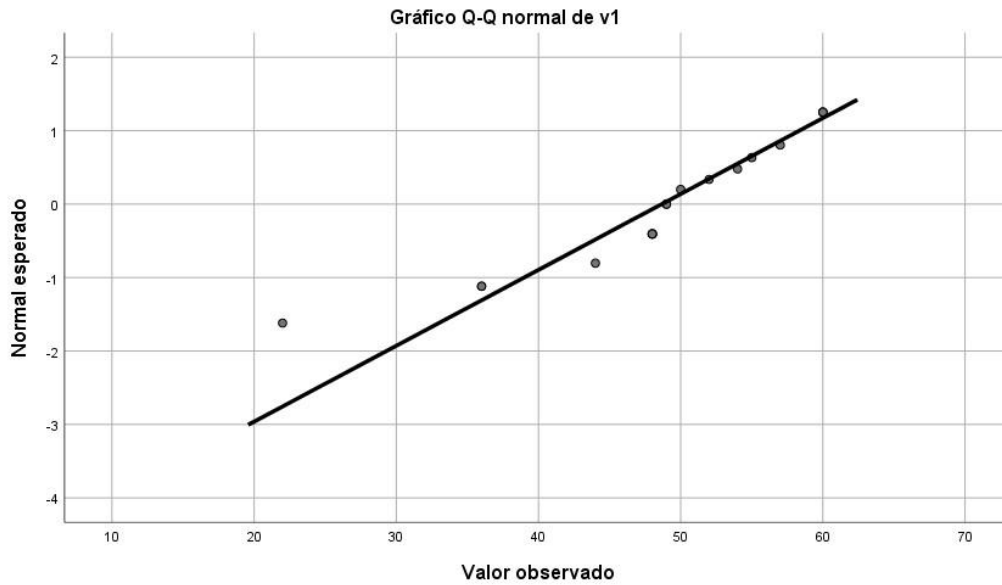
Tabla 16: Pruebas de Normalidad de Ambas Variables

Pruebas de normalidad <sup>a</sup>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
v1	,250	18	,004	,878	18	,024
v2	,245	18	,006	,874	18	,021

a. Corrección de significación de Lilliefors

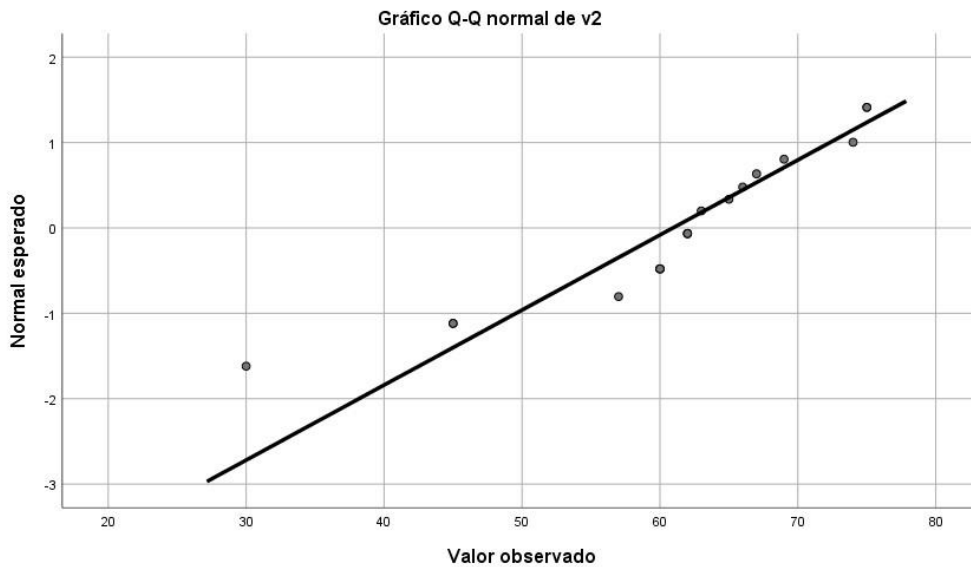
Elaboración propia

Gráfico 7: Q-Q normal de la Variable 1



Elaboración propia

Gráfico 8: Q-Q normal de la Variable 2



Elaboración propia

Tomando en consideración el tamaño de la muestra, utilicé la prueba de normalidad de shapiro -wilk en la que me indica falta de normalidad y, esto es confirmado por los gráficos realizados en la que se observa dispersión de los mismos.

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

En la presente investigación llevaremos a cabo la discusión de los resultados, que fueron opiniones de los jefes y del personal capacitado en procesos logísticos de la agencia de carga internacional Central Cargo ERL, quienes fueron entrevistados para dar validez de las hipótesis planteadas.

6.1.1. Teniendo como objetivo general “Analizar los principales factores que limitan la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022.”, se realizó un estudio minucioso y exhaustivo para dar a conocer que se obtuvo como respuesta que la hipótesis principal es correcta y que los factores limitantes de la agencia tienen impacto en la competitividad y calidad de servicio de la agencia de carga internacional Central cargo EIRL, lo cual se ha validado con los resultados obtenidos, en donde los especialistas indican que sí existe un lazo muy fuerte entre ellos, estableciendo cuellos de botella en los procesos logísticos, costos de nacionalización, gestión empresarial, competitividad, calidad de servicio y eficacia en los procesos.



Además, debemos tener en cuenta que las deficiencias encontradas a consecuencia de los factores limitantes disminuyen significativamente la competitividad y calidad de servicio porque sin un proceso logístico eficiente para el almacenamiento, transporte y entrega de mercancías genera insatisfacción del cliente, por lo tanto la calidad del servicio es afectada directamente. Asimismo, si los costos de nacionalización para la liberación de las cargas son elevados generan un problema de competencia debido a que hay cada vez más agencias que ofrecen servicios similares, asimismo, debemos tener en cuenta que todo ello es reflejado por la gestión empresarial que se aplique, ya que se debe optar por estrategias y herramientas que permitan crecer cada día sino nos quedaremos como empresas obsoletas incapaces de generar una excelente servicio.

Por otro lado, debemos considerar que los actuales importadores exigen mejoras a menos precio, ya que actualmente nuestros usuarios siempre requieren bajos costos con alta calidad de servicio sino fácilmente pueden irse con la competencia. En ese sentido, se debe tomar las precauciones del caso y realizar un estudio minucioso de las alternativas a ofrecer para que los clientes tengan las mejores opciones a bajo precio.

- 6.1.2. Teniendo como primer objetivo específico “Analizar la relación de los procesos logísticos con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.” Para lo cual se estuvo como resultado que la influencia de los procesos logísticos es altamente importante en la competitividad y calidad de servicio, debido a que si tenemos éxito en cumplir con los procesos de almacenamiento, transporte de mercancías y entregas de las mismas en el menor tiempo posible y cumpliendo los estándares de calidad para que el cliente quede completamente satisfecho. Además, debemos tener en cuenta que cuando se cumple con todas las demás del cliente, su opinión nos posiciona en un lugar competitivo frente al resto de empresas, ya que su recomendación por nuestro trabajo podrá aumentar nuestras ventas y rentabilidad.

Asimismo, la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL se preocupa mucho por cumplir con los tiempos de entrega, contratando un buen servicio de transporte a bajo precio, y de esta forma cumplir con las condiciones básicas de una buena calidad de servicio. Además, que está en constante capacitación y motivación a su

personal para que puedan otorgar un servicio excelente con entusiasmo y dedicación para realizar satisfactoriamente con los requerimientos de nuestros clientes en todo el proceso logístico de su importación o exportación. Por lo tanto, como se indica en nuestros resultados la competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional, posee una correlación bastante alta con los procesos logísticos de 0,883 debido a que es parte fundamental para el crecimiento y desarrollo de los operadores logísticos.

No obstante, observamos que los procesos logísticos empleados por la agencia de cargas poseen una aceptación del 83% aproximadamente, esto se refleja con la hipótesis formulada. Además debemos tener en cuenta que los procesos logísticos para exportación e importación son similares porque hay pequeñas diferencias que debemos como los regímenes aduaneros, los Incoterms, los costos de nacionalización, beneficios al exportador e importador según naturaleza de carga. Asimismo, cabe resaltar que mientras se cumplan con los requisitos mínimos en dichos procesos, no haya quejas ni reclamos, se piensa en un beneficio común como empresa – cliente entonces ambos nos posicionaremos en la cima del éxito, porque como empresa tendremos clientes fidelizados y ellos como clientes tendrán una empresa consiente que sabe mantener acuerdos y negociaciones.

- 6.1.3. Teniendo como segundo objetivo específico “Determinar cómo los costos de nacionalización se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.” Para lo cual se obtuvo como resultado que los costos de nacionalización representan un 77% aproximadamente de importancia para la agencia de carga internacional y esta importancia se debe a que sin ellos un operador logístico no podría ser competitivo y tener calidad de servicio en sus procesos. Debemos tener en cuenta que los gastos de nacionalización que se incurre en cualquier embarque están constituidos por el importe de venta del bien en su lugar de procedencia y todos los costos generados en el transporte, almacenaje, nacionalización y entrega del producto en los almacenes del cliente.

Asimismo, los costos de nacionalización son más elevados en el proceso de importación que en el proceso de exportación, debido a que este último no tiene derechos o impuestos que gravan el embarque. Los costos que se manejan sólo son empaque, embalaje, transporte local, seguro, almacenaje, costo por el servicio de aduanas,

permisos que se necesitan para exportar según tipo de producto y flete internacional. Por lo tanto, debemos remarcar que todos estos costos repercuten en el precio final de los productos, teniendo en cuenta el Incoterm con que se esté trabajando y por ello los clientes siempre buscan empresas que tengan un precio competitivo en sus servicios y una buena calidad de atención, ya que así sea mínima la diferencia los exportadores e importadores se irán a buscar nuevos prospectos con la única intención de tener un mercado estable con un precio firme a lo largo del tiempo.

Según nuestros resultados, también podemos observar que la competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional, posee una correlación bastante alta con los costos de nacionalización de 0,827 por lo cual se acepta la hipótesis de nuestra investigación. Remarcando, que si queremos remarcan los factores limitantes de la competitividad y calidad de servicio, los costos de nacionalización es uno de esos factores que obstaculizan que se mejore nuestra variable independiente.

6.1.4. Teniendo como tercer y último objetivo específico “Determinar como la gestión empresarial se relaciona con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.” Para lo cual se obtuvo como resultado que es evidente que la gestión empresarial es muy relevante para la agencia de carga internacional, esto se ve reflejado con un 83% aproximadamente lo cual significa que en todas las empresas independientemente de su categoría, la gestión empresarial que desarrollen es muy importante para alcanzar una rentabilidad estable y segura.

También debemos tener en cuenta, que mientras se tenga un personal capacitado, contento y comprometido, las empresas pueden surgir y crear mejores oportunidades para todos los colaboradores. Asimismo, mientras haya un jefe o líder capacitado es lo más óptimo porque forja líderes y mejores aptitudes comunicativas entre los colaboradores, permite canalizar y ayudar a que todos los trabajadores logren metas de forma individual y grupal aumentando la confianza en cada uno. De esta forma, trabajando en equipo se podrá alcanzar las metas trazadas y generando un mejor futuro empresarial para todos.

También, debemos tener en cuenta que existen beneficios para una empresa, si esta se asocia con otras para lograr mejores resultados, ya que cuando se habla de operadores logísticos es inevitable subcontratar a otra empresa o afiliarse para brindar el servicio logístico completo, así que de esta manera se puede conseguir tarifas

pactadas con los agentes portuarios y marítimo, se puede conseguir convenios con los depósitos temporales, se puede pactar tarifas con las agencias de aduanas y aseguradoras. Dicho de otra forma, este tipo de unión crearía mejores precios que aumentarían la competitividad y calidad de servicio de la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL.

## 6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

6.2.1. Teniendo como objetivo general Analizar los principales factores que limitan la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022, podemos citar al trabajo de investigación “Análisis de las agencias de carga en la Ciudad de Bogotá y su influencia en el desarrollo de los servicios de transporte dentro del comercio internacional”, que según Moreno & Vidal (2017) destacan que la finalidad su trabajo de investigación es conocer la influencia de las agencias de carga en la cadena logística del comercio exterior, en actividades relacionadas con las operaciones de transporte y manejo de la carga desde un punto de origen a un punto de destino, con el objetivo principal de mejorar la productividad, la competitividad, los costos, tiempo y calidad de servicio. Asimismo, teniendo en cuenta los requerimientos de los mercados globales, las agencias de carga hoy en día deben de adaptarse a los nuevos cambios para obtener clientes satisfechos y concuerden con la capacidad que tienen las agencias para brindar cada uno de los servicios ligados a la cadena logística de manera integral.

Por lo cual, a través de una exploración bibliográfica en relación a los temas y objetivos principales de la investigación relacionados con los factores limitantes de la competitividad y calidad de servicio se concluye que existe una influencia muy fuerte con los procesos logísticos, costos de nacionalización y gestión empresarial para tener clientes satisfechos para los envíos de exportación e importación. Asimismo, hay pactos estratégicos con diferentes agentes intervinientes dentro de la cadena de distribución física internacional que otorga un mayor flujo de las mercancías, influencia aduanera y logística dentro los embarques, calidad de servicio, entre otros. Estas alianzas permitirán aumentar la competitividad y posicionar a la empresa frente al resto, siempre y cuando se cumplan los estándares para una adecuada calidad de servicio.

6.2.2. Teniendo como primer objetivo específico Analizar la relación de los procesos logísticos con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022, podemos citar al siguiente trabajo de investigación que nos ilustra sobre la importancia de los procesos logísticos para superar un mercado competitivo, el título de la investigación es “Simulación de un modelo Ontológico informático para la optimización de las operaciones logísticas en el área de transporte dentro de una cadena de suministro (Ramirez & Escalante, 2020), cuya finalidad es proponer la simulación de un modelo partiendo de la construcción de una ontología desarrollada específicamente para apoyar las técnicas de transporte adecuadas dentro del marco logístico vinculando los procedimientos de producción, el análisis de los procesos de transporte dentro de la cadena de suministro, tomando como referencia el desempeño de la empresa VENTCORP-PERU.

Se crearon tres ontologías denominadas, de requerimientos, de recursos y de carga, de las cuales con el análisis financiero correspondiente se reflejó un incremento del rendimiento financiero de la empresa, cuyo aporte sirve para la gestión administrativa y los servicios de logística. Por lo tanto se puede afirmar la hipótesis específica número 1 que determina que hay una ración muy fuerte entre la eficacia de los procesos logísticos con la competitividad y calidad de servicio, ya que según este estudio nos permite tener clientes satisfechos dispuestos a fidelizarse con una empresa siempre y cuando tengan un servicio de primera que abastezca sus necesidades de transporte y tiempos de entrega. Por lo tanto, incluyendo una tecnología actualizada y brindando procesos logísticos eficientes y eficaces, se puede aumentar ventas que reflejen un aumento significativo en la rentabilidad de las agencias de carga internacionales.

Asimismo, tenemos la investigación “Diseño de los procesos logísticos de los contenedores desde su salida de los depósitos”. Que según Villacis (2016) aborda el análisis del proceso de control y seguimiento de contenedores liberado del almacén del puerto de Guayaquil y tuvo como objetivo principal determinar el proceso logístico idóneo aplicado a los depósitos, a través de un sistema tecnológico, para optimizar los recursos en el área comercial, por medio del transporte de contenedores desde el puerto marítimo al puerto seco de destino. Concluyendo que los usuarios no están de acuerdo con el procedimiento empleado en el despacho de contenedores en el puerto de Guayaquil, ya que no les parece aceptable el tiempo que transcurre

una vez ubicado su contenedor hasta ser despachado y no existen sistemas de control aplicados para la ubicación en tiempo de contenedores, dejando claro que cuando no se usan los procesos logísticos correcto no se puede ser competitivo y no se tienen clientes contentos, por lo tanto no hay una efectiva calidad de servicio afectando directamente a las ventas y rentabilidad de una empresa.

- 6.2.3. Teniendo como segundo objetivo específico Determinar cómo los costos de nacionalización se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022, podemos citar al siguiente trabajo de estudio titulado “Investigación y propuesta de nueva unidad de negocio de logística y almacén, complementaria al servicio de agencia de carga internacional, caso Jas Forwarding de Argentina SA” (León, 2018). El presente trabajo académico pretende proponer la creación de una unidad de negocio de servicios de logística y almacenaje para la empresa Jas Forwarding de Argentina SA donde se pretende identificar las oportunidades del desempeño formal en operaciones de logística y almacenaje para clientes actuales y potenciales nuevos negocios asociados a operaciones de comercio exterior, generando valor agregado dentro de la cartera de servicios y beneficio económico para la organización bajando los costos de operatividad. Por lo cual, podemos deducir que cuando una empresa tienen un buen plan a bajo costo, rápidamente se puede mantener a los clientes y que nos vean como una oportunidad de apoyo en sus operaciones logísticas.

Asimismo, este modelo negocio habla que si queremos reducir costos para obtener una mayor rentabilidad, debemos canalizar a todos los agentes que intervengan en la operaciones para negociar tarifas y pactar acuerdos que nos beneficien económicamente, ya que teniendo un costo identificado por operación y por año, entonces tendremos la facilidad de ofrecer un servicio integral para que los clientes reduzcan otras empresas del sector que nos puedan jugar en contra y de esta forma centrar al cliente con nuestra marca y servicios, para aumentar nuestra competitividad económica y logística, además de mantener una calidad de servicio como factor primordial.

- 6.2.4. Teniendo como tercer y último objetivo específico Determinar como la gestión empresarial se relaciona con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022, podemos citar al siguiente trabajo de estudio titulado “Diseño e implementación de un modelo de gestión para incrementar las exportaciones en una empresa comercializadora de Stevia”. Que

según Minchola (2019) tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión para aumentar sus exportaciones enfocándose en los problemas e incidencias de cada fluo de venta, captación de nuevos clientes y tiempos de las entregas de envíos. Luego de activación del sistema de gestión aplicado en el año 2018, la empresa comercializadora de Stevia logró aumentar su nivel de exportaciones, gracias a los diferentes elementos dentro de sus operaciones de comercio exterior, y la mejor relación con sus clientes y mejora en los procesos de envío de mercadería. Asimismo, debemos tener en cuenta que este modelo de gestión tuvo los siguientes aspectos en cuenta como sistema de gestión, sistema de planeamiento, sistema de control dimensional y difusión web.

Por lo tanto, podemos afirmar que si la empresa de carga internacional tiene una buena gestión empresarial entonces pueden ser muy competitivas económica y logísticamente, debido a que de esta manera se puede identificar los errores que se están cometiendo desde años anteriores como a futuro, ya que se puede medir la evolución del crecimiento empresarial y encontrar donde están las falencias que nos hacen perder ventas y que perjudican la calidad de servicio. Por lo tanto, sin un buen sistema de control no hay éxito en las empresas y se refleja en la rentabilidad de cada una de ellas.

## **VII. CONCLUSIONES**

En esta investigación, podemos concluir los siguientes puntos:

- Que los factores limitantes de la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022, está altamente ligados o relacionados a tres aspectos fundamentales como procesos logísticos, costos de nacionalización y/o exportación y la gestión empresarial. Asimismo, se puede deducir que de aprueban la hipótesis general y las tres hipótesis específicas.
- Se concluye que la agencia de Carga Internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022, ha tenido el propósito de mejorar estos tres aspectos fundamentales, es por ello que anda en constante cambio para fortalecer los procesos logísticos, reducir sus costos de nacionalización y

perfeccionando su gestión empresarial y ello se ve reflejado en sus clientes, quienes poco a poco se están fidelizando con la marca de la empresa.

- Se aprecia que el 77.78% de la apreciación está vinculada a la eficacia en los procesos lo cual significa que el elemento fundamental en la gestión administrativa está en relación a los objetivos formulados y alcanzados, de esta manera se puede concluir que mientras se tenga o maneje una buena gestión se puede lograr una alta competitividad y calidad de atención en las empresas logísticas.
- No obstante, de ser una empresa pequeña, la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022, ha ido ganando espacio con sus fortalezas para lograr apostar por la competitividad tal como se aprecia con un 83% de percepción. Por lo tanto, se puede concluir que si manejamos los tres aspectos fundamentales podemos ser una empresa de éxito sin importar el tamaño o rubro.
- De la muestra censal trabajada, el 77% aproximadamente de los colaboradores sostiene que la calidad del servicio es un elemento decisivo para el sostenimiento de la agencia por lo que es un buen elemento para seguir fortaleciendo mediante la gestión y el compromiso de todos se pueden alcanzar los objetivos trazados. Además, mientras haya capacitaciones, incentivos laborales y promocionales, los colaboradores y clientes tendrán un fuerte lazo de comunicación fortaleciendo su relación comercial.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- Para mantener o mejorar la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022, se debe implementar algunas mejoras en el aspecto tecnológico, ya que a causa de la pandemia el sistema de digitalización de documentos ha ido incrementando en los procesos logísticos con la finalidad de ahorrar tiempos y contacto para evitar también futuras enfermedades.
- Implementar estrategias de marketing por los diferentes canales de comunicación, así los clientes estarán sintonizados con las actualizaciones de la agencia de Carga Internacional Central Cargo EIRL y tendrán una respuesta rápida a sus dudas y consultas. Además, debemos tener en cuenta, que ello incrementa constantemente las ventas



y se gana reconocimiento en este mundo tan competitivo, ya que será una empresa con una marca reconocida con una cartera de clientes fidelizados.

- Otra recomendación es que se debe mantener una capacitación constante a todos los colaboradores de las diferentes aéreas de la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en temas principales de procesos logísticos, costos de nacionalización, gestión empresarial, liderazgo y trabajo en equipo con el fin de mejorar los objetivos propuestos e incrementar la competitividad y calidad de servicio.
- Otra recomendación adicional, es hacer un seguimiento post-venta de los servicios y de esta forma cerciorar que se esté brindado un servicio de calidad. Se puede hacer a través de encuestas, visitas personalizadas, reuniones, etc.
- Finalmente se sugiere que la agencia de carga internacional Central Cargo debe realizar convenios con sus principales proveedores para conseguir buenos precios y así diferenciarse de la competencia al tener tarifas pactadas y atractivas para nuestros clientes, creando servicios eficientes para sus clientes finales.

## **IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Alonso, M. (18 de Noviembre de 2022). *Qué son las 5 fuerzas de Porter y cómo analizarlas*. Obtenido de Asana:  
<https://asana.com/es/resources/portersfive-forces>

Arriaga, C., Casana, R., Celestino, P., & Varillas, L. (14 de Diciembre de 2021). *Propuesta de mejora en el abastecimiento de contenedores para exportación de un operador logístico, aplicando la metodología Lean*. Obtenido de [Tesis de Maestría] Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima:  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659703>

- Ben, T. (20 de Enero de 2020). *Incoterms® 2020 Explained – The Complete Guide*. Obtenido de Incodocs: <https://incodocs.com/blog/incoterms-2020explained-the-complete-guide/>
- Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de ZENVIA: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20de,el%20consumidor%20y%20la%20marca.>
- Casanueva. (5 de Diciembre de 2017). *Logistics Cloud Applications*. Obtenido de Logística de importaciones: <https://www.linbis.com/es/logistica/logistica-de-importaciones/>
- Castro, R. (2015). *Logística y transporte internacional para carga especial*. Obtenido de [Tesis de Maestría] Universidad del Pacífico, Lima: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1123>
- Clément, M. (26 de Septiembre de 2013). *Los costos del comercio exterior*. Obtenido de Ámbito: <https://www.ambito.com/edicion-impresa/los-costos-del-comercio-exterior-n3808612>
- Cortés, D. (17 de Septiembre de 2021). *¿Qué es la gestión empresarial?* Obtenido de Universidad Cesuma: <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-gestion-empresarial.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20una%20empresa,%2C%20en%20consecuencia%2C%20obtener%20beneficios.>
- Cuofano, G. (30 de Agosto de 2023). *Teoría De La Expectativa En Pocas Palabras*. Obtenido de FourWeekMBA: <https://fourweekmba.com/es/teor%C3%ADa-de-las-expectativas/>
- De Souza, I. (12 de Abril de 2023). *Conoce los principales tipos de modelo de gestión empresarial*. Obtenido de ZapSign: <https://zapsign.co/es/blog/conoce-los-principales-tipos-de-modelo-de-gestion-empresarial>
- Díaz, C., Haro, J., Luna, A., & Torres, M. (2015). *Calidad en las empresas de transporte de carga terrestre en el Perú*. Obtenido de [Tesis de Maestría] Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14876>
- Doe, A. (21 de Marzo de 2014). *Herramientas de Gestión Empresarial*. Obtenido de Innovandum: <https://innovandum.mx/nibh-sensitullamcorper/>
- Hammond, M. (15 de Febrero de 2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo Luz - Costa Oriental del Lago, Vol. 12(N° 2)*, pp. 127-141. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- León, G. (2018). *Investigación y propuesta de nueva unidad de negocio de logística y almacén, complementaria al servicio de agente de carga internacional. Caso JAS FORWARDING DE ARGENTINA SA*. Obtenido de [Tesis de Maestría] Universidad de Palermo, Buenos Aires: <https://dspace.palermo.edu/dspace/handle/10226/2115>
- Limo, F. (2019). *Satisfacción del Consumidor del Café - Tostaduría Coffe Art Basado en el Modelo ECSI*. Obtenido de [Tesis de Pregrado] Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2361/1/TL\\_LimoSanchezFiorella.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2361/1/TL_LimoSanchezFiorella.pdf)
- Mata, L. (31 de Julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de INVESTIGALIA: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-conenfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Melero, J. (01 de Agosto de 2018). *Qué es Logística* . Obtenido de TRANSGESA: <https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/>
- MINCETUR. (Junio de 2015). *GUÍA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL TRANSPORTE ACUÁTICO*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Guia\\_Transporte\\_Acuatico\\_13072015.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Guia_Transporte_Acuatico_13072015.pdf)
- MINCETUR. (Junio de 2015). *GUIA DE ORIENTACION AL USUARIO DEL TRANSPORTE AEREO*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Guia\\_Transporte\\_Aereo\\_13072015.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Guia_Transporte_Aereo_13072015.pdf)
- Minchola, R. (2019). *Diseño e implementación de un modelo de gestión para incrementar las exportaciones en una empresa comercializadora de stevia*. Obtenido de [Tesis de Maestría] Universidad Ricardo Palma, Lima: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2396>
- Mira, J. (06 de Enero de 2023). *¿Qué es un operador logístico? ¿Qué funciones tiene?* Obtenido de Blog Toyota Forklifts: <https://blog.toyotaforklifts.es/operador-logistico-definicion-funciones>
- Molina, R. (14 de Julio de 2021). *Análisis de la importancia de los servicios logísticos del comercio internacional en Nicaragua, en el año 2020* .

Obtenido de [Tesis de Maestría] Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/16899/1/16899%20.%20PDF.pdf>

- Mondragon, V. (Noviembre de 2017). *El paso a paso del proceso de Importación*. Obtenido de Diaro del Exportador:  
[https://www.diariodelexportador.com/2017/11/el-paso-paso-del-procesode-importacion.html#google\\_vignette](https://www.diariodelexportador.com/2017/11/el-paso-paso-del-procesode-importacion.html#google_vignette)
- Mondragón, V. (2017). Las Lineas Navieras y Los Agentes Maritimos. *Diario el Exportador*. Obtenido de Diario del Exportador:  
<https://www.diariodelexportador.com/2017/12/las-lineas-navieras-y-losagentes.html>
- Mondragón, V. (2018). *15 Documentos utilizados para la exportación e importación en el Perú*. Obtenido de DIARIO EL EXPORTADOR:  
<https://www.diariodelexportador.com/2018/05/documentos-utilizadospara-la.html#>
- Mondragón, V. (2018). *El transporte internacional de carga*. Obtenido de Diario del Exportador:  
<https://www.diariodelexportador.com/2018/04/eltransporte-internacional-de-carga.html#>
- Mondragón, V. (Febrero de 2021). *Costos vinculados a la importación de mercancías*. Obtenido de Diario del Exportador:  
<https://www.diariodelexportador.com/2021/02/costos-vinculados-laimportacion-de.html>
- Moreno, D., & Vidal, J. (2017). *Análisis de las agencias de carga en la ciudad de Bogotá D.C y su influencia en el desarrollo de los servicios de transporte dentro del comercio internacional*. Obtenido de [Tesis de pregrado] Universidad ECCI, Bogotá:  
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1786?show=full&localeattribute=en>
- MUNDI INSTITUTIONAL INFORMATION. (28 de Abril de 2022). *MUNDI*. Obtenido de <https://mundi.io/exportacion/importancia-logistica-deexportacion/>
- Nel, P., Guillermo, W., & Danna, J. (01 de Febrero de 2022). Las Tertías de la Competitividad: una Síntesis. *Revista Republicana*(31), 119-144. Obtenido de Revista Republicana:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-44502021000200119#aff3](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-44502021000200119#aff3)
- Páez, G. (1 de Febrero de 2020). *Consolidación de carga*. Obtenido de ECONOMIPEDIA:  
<https://economipedia.com/definiciones/consolidacionde-carga.html>

- R.D. (15 de Febrero de 2001). *Estatuto de la superintendencia nacional de aduanas*. Obtenido de <https://ww3.sunat.gob.pe/aduanas/informag/estatuto.htm#:~:text=%2D%20ADUANAS%20tiene%20por%20finalidad%20administrar,su%20calidad%20de%20administraci%C3%B3n%20tributaria>.
- Ramirez, A., & Escalante, G. (2020). *Simulación de un modelo ontológico informático para la optimización de las operaciones logísticas en el área de transportes dentro de una cadena de suministro*. Obtenido de [Tesis de Maestría] Universidad Tecnológica del Perú, Lima: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4437>
- Ramirez, N. (2014). *Manifiesto de Carga*. Obtenido de Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior. SIICEX: <https://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/capacitacion/14%20Manifiesto%20de%20carga%20y%20rectificaci%C3%B3n%20de%20errores%20de%20manifiesto%20-SUNAT%2014.pdf>
- Revelli, M. (08 de Agosto de 2019). *¿Qué es el Saldo a Favor del Exportador?* Obtenido de Myperuglobal: <https://myperuglobal.com/que-es-el-saldo-afavor-del-exportador/>
- Reyes, M. (20 de Noviembre de 2017). *Competitividad Logística: Los 6 puntos para que un país sea logísticamente competitivo*. Obtenido de Meetlogistics: <https://meetlogistics.com/cadenasuministro/competitividadlogistica/#:~:text=Es%20la%20actividad%20principal%20de,de%20origen%20hasta%20su%20destino>.
- Ricardo, D. (1985). *Principios de economía política y tributación*. Barcelona, España: Ediciones Orbis.
- Roldán, P. (1 de Junio de 2020). *Competitividad*. Obtenido de ECONOMIPEDIA: <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Santander. (15 de Abril de 2022). Obtenido de <https://www.becasantander.com/es/blog/gestion-empresarial.html>
- SAP Concur Team. (21 de Diciembre de 2021). Obtenido de <https://www.concur.pe/blog/article/gestion-empresarial-en-que-consiste>
- Smith, A. (1985). *Investigación sobre la naturaleza y causa de la riqueza de la naciones*. Barcelona - España: Ediciones Orbis.
- SUNAT. (27 de Junio de 2008). *La Ley General de Aduanas*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/normasociada/gja-00.04.htm#:~:text=Garantizar%20a%20la%20autoridad%20aduanera,sus%20instalaciones%2C%20conforme%20lo%20dispuesto>

- SUNAT. (09 de Enero de 2023). *SUNAT*. Obtenido de <http://www.aduanet.gob.pe/cl-aditconsulagen/ConsultaAgenteListado.jsp>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (27 de Junio de 2008). *Decreto Legislativo 1053*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03normasoc.htm#:~:text=Consignatario.,endoso%20del%20documento%20de%20transporte>.
- Villacis, A. (Julio de 2016). *Diseño de procesos logísticos de los contenedores desde su salida de los depósitos*. Obtenido de [Tesis de Maestría] Universidad de Guayaquil, Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16116>
- Westreicher, G. (2 de Agosto de 2020). *Proceso*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>
- Wong, Y., & Valdés, F. (28 de Marzo de 2020). El fletamento marítimo como facilitador del comercio internacional. *Revista Saberes APUDEP, Volumen 3(2)*, 46–63. Obtenido de Revista Saberes APUDEP: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/223/2231336004/html/>

## **X. ANEXOS**

- Matriz de consistencia



Tabla 17: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E		
			INDICADORES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera los factores limitantes se relacionan con la independencia del servicio o en la investigación: servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Analizar los principales factores que limitan la relación con la independencia: NACIONALIZACIÓN Diseño de competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>Los factores limitantes se relacionan con la competitividad Variable -COSTOS DE Diseño de competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>X: Factores Limitantes</p>	<p><b>-PROCESOS LOGISTICOS</b></p> <p>DE relacionan con la competitividad y calidad de agencia de carga</p> <p><b>-GESTIÓN EMPRESARIAL</b></p> <p>Descriptiva</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>de y calidad internacional correlativa</p> <p>No experimental</p> <p>Transeccional</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <p>- Analizar la relación de los factores limitantes con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?</p> <p>- ¿De qué manera los factores limitantes se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?</p> <p>- ¿De qué manera los factores limitantes se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>- Los procesos logísticos se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.</p> <p>- Determinar cómo los costos de nacionalización se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p>- CALIDAD DE SERVICIO La población y procesos logísticos se relacionan con la muestra para este presente trabajo, agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.</p> <p>- Los costos de nacionalización se relacionan con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022, incluyendo costos de empresa. competitividad y calidad</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Y: Competitividad SERVICIO La población y procesos logísticos se relacionan con la muestra para este presente trabajo, agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.</p>	<p><b>-COMPETITIVIDAD</b></p> <p>PROCENOS</p> <p>de servicio en la agencia de carga internacional EIRL en el año 2022.</p> <p>de servicio en la agencia de externos de la relacionan con la</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>está constituida por los 18 internacional</p>



<p>de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?</p> <p>¿De qué manera la gestión empresarial se relaciona con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?</p>	<p>- Determinar como la gestión empresarial se relaciona con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022.</p>	<p>- La gestión empresarial se relaciona con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022 es deficiente</p>			<p>CENSAL</p>
---	---	---	--	--	---------------

Elaboración propia

MUESTRA





**OBSERVACIONES**

<b>1.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>2.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>3.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>4.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>5.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>FECHA:</b>	<b>/11/2020</b>
	_____
	<b>Firma del experto</b>

### INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(s) (es) del Instrumento
<b>CARLOS ALIAGA VADEZ</b>	<b>DOCENTE UNAC</b>		<b>KATHERINE RIVERA DÍAZ</b>
Título del estudio:			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**  
Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB-TOTAL	
		0	6	1	16	2	2	3	36	4	4	5	56	6	6	7	76	8	8	9	96		
		5	1	1	20	2	3	3	40	4	5	5	60	6	7	7	80	8	9	9	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.															X							
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.															X							
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																X						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.															X							
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.															X							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.															X							
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.															X							
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.															X							
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X							
PROMEDIO																							

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**Procede su Aplicación**  
 **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones e se adjuntan**  
 **No procede su aplicación**

X

20/07/2023	08737267		986876289
Lugar y fecha	DNL N°	Firma del experto	Teléfono

**OBSERVACIONES**

<b>1.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>2.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>3.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>4.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>5.</b>	_____ _____ _____ _____
<b>FECHA:</b>	<b>/11/2020</b>
	_____
	<b>Firma del experto</b>



**OBSERVACIONES**

**1.** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2.** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3.** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4.** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5.** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**FECHA:**        /11/2020

\_\_\_\_\_

Firma del experto



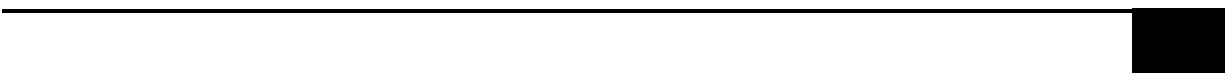
## GUIA DE ENTREVISTA

Esta guía de entrevista está dirigida para el personal de la empresa Central Cargo EIRL, tanto para personal interno como externo:

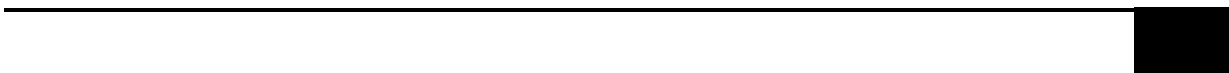
Tabla 18: Lista de preguntas

PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. ¿Los factores limitantes se relacionan con la competitividad y calidad del servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL en el año 2022?					
2. ¿Los procesos logísticos se relacionan de forma directa con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?					
3. ¿Central Cargo EIRL se encuentra posicionado como operador logístico en los sectores de exportación e importación?					
4. ¿El servicio Door to Door que ofrece Central Cargo EIRL como operador logístico para las importaciones y exportaciones es óptimo?					
5. ¿Los costos de nacionalización se relacionan de forma directa con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo, en el año 2022?					

6. ¿La empresa Central Cargo EIRL aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecer tarifas diferenciadas entre los mismos?					
7. ¿El tiempo que demora el proceso de importación influye en los costos de nacionalización?					
8. ¿El tiempo que demora el proceso de exportación influye en los costos de aduanas?					
9. ¿La gestión empresarial se relaciona de forma directa con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga internacional Central Cargo EIRL, en el año 2022?					
10. ¿La empresa Central Cargo EIRL cuenta con aliados estratégicos para realizar sus operaciones?					
11. ¿Cómo agencia de carga Central Cargo EIRL tiene acuerdos comerciales con los diferentes operadores de comercio exterior como consolidadores, almacenes, agentes marítimos o agentes portuarios, líneas marítimas, etc. que genere facilidades económicas?					
12. ¿Central cargo EIRL brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados?					



13. ¿Los servicios que brinda Central Cargo EIRL a sus clientes mejoran la competitividad y calidad de servicio en el año 2022?					
14. ¿Central Cargo EIRL se puede calificar como competencia directa frente a otras agencias de carga?					
15. ¿A comparación de otras empresas, la agencia de carga Central Cargo EIRL tiene un margen de costos bajos?					
16. ¿A comparación de otras empresas, la agencia de carga Central Cargo EIRL tiene un margen de costos elevados?					
17. ¿El servicio de fletamento marítimo es el más demandado en la agencia de carga Central Cargo EIRL?					
18. ¿El servicio de fletamento aéreo es el más demandado en la agencia de carga Central Cargo EIRL?					
19. ¿Central Cargo EIRL tiene una trazabilidad promedio en comparación de otras agencias de carga en el año 2022?					
20. ¿En el año 2022 fue Central Cargo EIRL una agencia de carga competitiva y confiable para los clientes?					



21. ¿La atención al cliente en la agencia de carga Central Cargo EIRL ha mejorado en el año 2022?					
22. ¿Los cuellos de botella de la empresa Central Cargo EIRL influyen en la calidad de servicio de la agencia en el año 2022?					

23. ¿Las oportunidades de mejora que ha tenido Central Cargo EIRL han sido realmente eficientes reflejándose en la calidad de servicio al cliente?					
24. ¿La rentabilidad de Central Cargo EIRL ha tenido mejoras en el año 2022?					
25. ¿Los costos influyen para que los servicios de la agencia de carga Central Cargo EIRL tengan baja acogida?					
26. ¿La eficacia de los procesos se relaciona directamente con la competitividad y calidad de servicio en la agencia de carga Central Cargo EIRL en el año 2022?					
27. ¿La implementación de un nuevo proceso de gestión ha incrementado la eficacia en la agencia de carga Central Cargo EIRL en el año 2022?					

ELABORACIÓN PROPIA

