

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales.

“IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA BRIGHSTAR LOGÍSTICA S.A.C. EN EL PERIODO 2016-2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales



Autor:

Espinoza Cuellar, Brigitte Michell Eveline

Pisfil Caraza, Stefany Yazmin

Asesor:

Mg. Arbues Perez Espinoza

Lima - Perú

2019

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
ÍNDICE DE ANEXOS	11
RESUMEN	12
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. General.....	17
1.2.2. Específico.....	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Hipótesis.....	18
1.4.1. Hipótesis general.....	18
1.4.2. Hipótesis específicas.....	19

1.5. Marco teórico	19
1.5.1. Antecedentes	19
1.5.2. Bases Teóricas	25
1.5.3. Definición de términos básicos	34
CAPITULO II: METODOLOGÍA	36
2.1. Tipo de investigación	36
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	36
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	36
2.4. Aspectos éticos	37
2.5. Procedimiento	37
CAPITULO III: RESULTADOS	38
3.1. Análisis de Confiabilidad	38
3.2. Análisis Explicativo	39
CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	70
4.1. Discusión	70
4.2. Conclusiones	73
REFERENCIAS	76
ANEXO	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadística de fiabilidad.....	38
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad	39
Tabla 3: Al implementar la plataforma VUCE se logró incrementar el número de solicitudes aprobadas con respecto a los permisos.	39
Tabla 4: La plataforma VUCE ayudó a disminuir el número de solicitudes rechazadas al ingresar los datos de las órdenes.....	41
Tabla 5: La plataforma VUCE mejora los procesos internos de importación de la empresa.	42
Tabla 6: La gestión de documentos dentro de la plataforma VUCE ingresada por la empresa es correctamente verificada antes de su transmisión o envío.....	43
Tabla 7: Se logró eliminar los procesos innecesarios utilizando la plataforma VUCE dentro de la empresa.	44
Tabla 8: La empresa verifica los cambios o actualizaciones de las normas TUPA dentro de la plataforma VUCE.	45
Tabla 9: Se corrigen los documentos (FACTURA, PL, SEGURO, TRADUCCION) del proveedor antes de ser correctamente declarados.....	46
Tabla 10: Se genera el PI cotejando la factura del proveedor con los ítems correctos.....	47
Tabla 11: La plataforma tiene filtros para el ingreso de datos de las solicitudes.	48
Tabla 12: Después de ingresado los documentos, estos son revisados dentro de los días correspondientes por la entidad solicitada.....	49
Tabla 13: Brinda la plataforma la seguridad para el ingreso de los datos sobre los embarques de la empresa.	50

Tabla 14: La plataforma presenta información fiable a la cual puedes acudir para resolver inconvenientes	51
Tabla 15: La plataforma VUCE es sencillo para la adaptación del usuario.	54
Tabla 16: Se logró realizar las capacitaciones para la plataforma VUCE a los usuarios con éxito	55
Tabla 17: La plataforma VUCE es un medio factible para la realización de los procesos administrativos.....	56
Tabla 18: La plataforma VUCE es un medio entendible para que los usuarios puedan realizar sus trámites respectivos.	57
Tabla 19: Se logró disminuir el número de consultas posterior al uso de la plataforma VUCE.	58
Tabla 20: Se logró disminuir el número de reclamos posterior al uso de la plataforma VUCE...	59
Tabla 21: La implementación de la plataforma VUCE ha logrado disminuir el número de inconvenientes que presentaba a comparación que el proceso de manera tradicional. ..	60
Tabla 22: La plataforma VUCE presenta contenido adecuado como guía para el ingreso de los datos de los embarques.	61
Tabla 23: El almacenamiento de información dentro de la plataforma VUCE permite guardar documentación ingresada por el usuario.....	62
Tabla 24: La plataforma VUCE permite agilizar la búsqueda de documentos anteriormente ingresados por el usuario.	63
Tabla 25: Nivel de ahorro de costo con la plataforma	66
Tabla 26: SUCE solicitados y Costos totales por año.....	67
Tabla 27: Ahorro por año por PI.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de utilización de la plataforma VUCE.....	15
Figura 2: Tiempo de respuesta dentro de la VUCE	16
Figura 3: Ranking de empresas que realizan mayor tramites SUCE	17
Figura 4: Ciclo Estándar de Trámites	30
Figura 5: Cantidad de Trámites SUCE y DR.....	31
Figura 6: Al implementar la plataforma VUCE se logró incrementar el número de solicitudes aprobadas con respecto a los permisos.	40
Figura 7: La plataforma VUCE ayudó a disminuir el número de solicitudes rechazadas al ingresar los datos de las órdenes.....	41
Figura 8: La plataforma VUCE mejora los procesos internos de importación de la empresa.....	42
Figura 9: La gestión de documentos dentro de la plataforma VUCE ingresada por la empresa es correctamente verificada antes de su transmisión o envío.	43
Figura 10: Se logró eliminar los procesos innecesarios utilizando la plataforma VUCE dentro de la empresa.....	44
Figura 11: La empresa verifica los cambios o actualizaciones de las normas TUPA dentro de la plataforma VUCE.....	45
Figura 12: Se corrigen los documentos (FACTURA, PL, SEGURO, TRADUCCION) del proveedor antes de ser correctamente declarados.	46
Figura 13: Se genera el PI cotejando la factura del proveedor con los ítems correctos.	47
Figura 14: La plataforma tiene filtros para el ingreso de datos de las solicitudes.....	48
Figura 15: Después de ingresado los documentos, estos son revisados dentro de los días correspondientes por la entidad solicitada.....	49

Figura 16: Brinda la plataforma la seguridad para el ingreso de los datos sobre los embarques de la empresa.....	50
Figura 17: La plataforma presenta información fiable a la cual puedes acudir para resolver inconvenientes	51
Figura 18: Nivel de impacto de la Trazabilidad de Trámites.....	52
Figura 19: Nivel de impacto en la Fiscalización de plataforma.....	52
Figura 20: La plataforma VUCE es sencillo para la adaptación del usuario	54
Figura 21: Se logró realizar las capacitaciones para la plataforma VUCE a los usuarios con éxito	55
Figura 22: La plataforma VUCE es un medio factible para la realización de los procesos administrativos.	56
Figura 23: La plataforma VUCE es un medio entendible para que los usuarios puedan realizar sus trámites respectivos.....	57
Figura 24: Se logró disminuir el número de consultas posterior al uso de la plataforma VUCE.	58
Figura 25: Se logró disminuir el número de reclamos posterior al uso de la plataforma VUCE.	59
Figura 26: La implementación de la plataforma VUCE ha logrado disminuir el número de inconvenientes que presentaba a comparación que el proceso de manera tradicional.	60
Figura 27: La plataforma VUCE presenta contenido adecuado como guía para el ingreso de los datos de los embarques.....	61
Figura 28: El almacenamiento de información dentro de la plataforma VUCE permite guardar documentación ingresada por el usuario.	62
Figura 29: La plataforma VUCE permite agilizar la búsqueda de documentos anteriormente ingresados por el usuario.....	63

Figura 30: Nivel de adaptabilidad de los usuarios en el uso de la tecnología	64
Figura 31: Número de SUCE por año.....	67
Figura 32: Costos totales por año.....	67
Figura 33: Ahorro por año por PI.	68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Aplicación de la encuesta en la empresa Brighstar Logística S.A.C.	81
Anexo 2: Aplicación de lista de cotejo en la empresa Brighstar Logística S.A.C.....	84
Anexo 3: Aplicación de la entrevista en la empresa Brighstar Logística S.A.C	85
Anexo 4: Autorización de la empresa Brighstar Logística SAC	93
Anexo 5: Autorización de la empresa Brighstar Logística SAC	94
Anexo 6: Instrumento validado por el docente Márquez, Carlos.	95
Anexo 7: Instrumento validado por el docente Zeña, D	96
Anexo 8: Matriz de Consistencia.....	97
Anexo 9: Matriz de operacionalización	99
Anexo 10: Fotografía de trabajo de campo.....	101

RESUMEN

La interactividad entre las entidades y el proceso en la nacionalización de los productos, era un medio riguroso ya que se invertía en tiempo y costo para la obtención de permisos, certificados etc. Es por ello, que se implementó la plataforma la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) en el cual los principales participantes en el rubro de comercio exterior tengan mayor facilidad en la obtención de los documentos requeridos por la ADUANA. En lo cual, mediante la presente investigación se determina el nivel de impacto de la implementación de la Ventanilla Única De Comercio Exterior en la productividad en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018. Para ello se ha utilizado la metodología tipo explicativa con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. El estudio se realizó mediante un censo con el fin de identificar las 3 variables mediante los tres instrumentos encuesta, lista de cotejo y entrevista. Por lo tanto, se llegó a concluir que la plataforma es un medio positivo y productivo para los participantes del comercio exterior el cual disminuyen costos innecesarios y obtienen mayor fluidez y trazabilidad en sus procesos.

Palabras claves: Trazabilidad de Tramites, uso de tecnología, estandarización de costo y tiempo.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Acuerdos revistas. (22 de 02 de 2017). Obtenido de Acuerdos revistas:

<http://acuerdosrevista.mincit.gov.co/index.php/component/k2/item/442-omc>

Aguirre, L., Mendiola, H., & Hernández, F. (2014). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net:

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2014/ventanilla-unica.html>

Arias, M. (2014). *El ECUAPASS y su importancia en el comercio exterior de Ecuador*. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6506/1/Mayra%20Arias%20OCTUBRE%202014%20c.pdf>

Baluarde, E., & Quispe, L. (2018). *Exporta fácil y su influencia en la exportación de artesanías Lima 2014*. Obtenido de

repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16132/Baluarde_SEG_Quispe_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bilboa, C. (2015). “*IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS COMERCIALES EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL CAMOTEPAN EN EL DISTRITO DE LA MOLINA*” .

Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2062/E70-B5-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Centro de informacion de las Naciones Unidas. (12 de 04 de 2017). Obtenido de Centro de informacion de las Naciones Unidas: <http://www.cinu.mx/noticias/la/el-comercio-se-recuperara-en-2/>

D’Elía, C. (04 de Octubre de 2017). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de

<https://conexionintal.iadb.org/2017/10/04/hacia-la-vuce-2-0-economia-digital-y-facilitacion-del-comercio-en-alianza-del-pacifico-y-mercosur/?fbclid=IwAR015VW99YK3A8ZZxGgwcPebfDk-8a9Du5a3Y5qM2POqk3H4dhyW7WgO1ag>

De Azevedo, B. (2017). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Banco

Interamericano de Desarrollo: <https://conexionintal.iadb.org/2018/03/27/la-facilitacion-del-comercio-america-latina-caribe-frente-la-revolucion-tecnologica/>

Diario Gestion. (21 de Noviembre de 2017). *Diario Gestion*. Obtenido de Diario Gestion:

<https://gestion.pe/economia/sunat-realiza-estudio-determinar-liberacion-mercancias-importacion-153138-noticia/>

Fierro, E. (Enero de 2015). *ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN DEL*

MODELO ECUA-PASS EN LAS PYMES, CASO IMAFEX Y GEX IMPORT EXPRESS.

Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/278/1/T-UIDE-0257.pdf>

Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL /

INTERAMERICANA EDITORES.

International Center for Trade and Sustainable Development. (08 de 10 de 2018). *International*

Center for Trade and Sustainable Development. Obtenido de

<https://www.ictsd.org/bridges-news/puentes/news/omc-crece-el-rol-de-la-economía-digital-en-el-comercio-global>

Martinez, M. (Diciembre de 2012). Obtenido de

<http://promep.sep.gob.mx/archivospdf/INFORMES/Producto1728370.PDF>

Melquiades, J., Paredes, G., Umeres, V., & Vilchez, E. (s.f.). *Planeamiento Estratégico de la Uva Sin Pepa de la Región Piura 2018-2022*. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12674/MELQUIADE_S_PAREDES_PLANEAMIENTO_UVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (Diciembre de 2018). *Comision Especial VUCE*.

Obtenido de

https://www.vuce.gob.pe/presentaciones/VUCE_2018_Comision_Especial.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2019). *Proyecto VUCE 2.0*. Obtenido de Proyecto

VUCE 2.0: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/vuce2/ALCANCESERVICIO_Identificacion_e_implementacion_mejorasUsabilidad.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2019). *Ventanilla Unica de Comercio Exterior*.

Obtenido de <https://www.vuce.gob.pe/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (s.f.). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*.

Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo:

<https://www.mincetur.gob.pe/40-mil-mipymes-seran-beneficiadas-con-la-implementacion-de-plataforma-electronica-en-la-vuce-para-facilitar-actividad-exportadora/>

Montes, E. (2017). *Interactividad entre la VUCE y SUNAT en la importacion de productos.*

Obtenido de

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1240/6/Erika%20Montes_Giancarlo%20Soto_mayor_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachillerato_2017.pdf

Moran, D. (2015). *ANALISI SOBRE EL IMPACTO DEL NUEVO SISTEMA ECUAPASS.*

Obtenido de

http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/8385/57306_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreto, F. J. (2015). *Propuesta sobre la utilizacion de la VUCE para mejora la gestion documentaria.* Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/1416/NEGOCIOS%20INTERNACIONALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Núñez, J. C. (2017). *Mejora en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la CCL.* Obtenido de

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2802/TRAB.SUF.PROF_Jhuan%20Carlos%20N%C3%BA%3%B1ez%20Flores.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Saavedra, M. (26 de 02 de 2017). *El Comercio.* Obtenido de El Comercio:

<https://elcomercio.pe/economia/peru/facilitacion-comercio-bajaran-tarifas-logisticas-405680-noticia/>

Vara, A. (2018). *Idea de sustentacion*. Obtenido de

[https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-
TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-
TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)

Villareal, I. (2014). *Subsistema de agronegocios del mango fresco peruano de exportación*.

Obtenido de

<http://ri.agro.uba.ar/files/download/tesis/maestria/2017villarrealcarrilloilseanai.pdf>