



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“IMPACTO DEL COVID-19 EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE LA AGENCIA DE ADUANAS CLIGESTIONES ADUANERAS S.A EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora:

Tania Valeria Valdez Gonzales

Asesor:

Mg. Dany Jimmy Requejo Granados

Lima - Perú

2021

Tabla de Contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.1.1. Antecedentes	17
1.1.2. Marco Teórico.....	24
1.1.3. Justificación	57
1.1.4. Limitaciones.....	58
1.2. Formulación del problema	59
1.2.1 Problema Principal.....	59
1.2.2 Problemas específicos	59
1.3. Objetivos.....	59
1.3.1. Objetivo general.....	59
1.3.2. Objetivos específicos	60
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	61
2.1 Tipo de Investigación.....	61
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	62
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	65
CAPÍTULO III. RESULTADOS	69
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	85
REFERENCIAS	94
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra.....	64
Tabla 2.....	81
Tabla 3.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Volumen del Comercio mundial de mercancías, 2020-2022.....	11
Figura 2. Exportaciones totales de los años 2019 y 2020.	13
Figura 3. Evolución de las importaciones (enero-abril).	14
Figura 4. El Nuevo Normal del Comercio Internacional.	15
Figura 5. Variación interanual del volumen del comercio mundial de bienes, enero 2017 a mayo 2020.....	29
Figura 6. Mundo, agrupaciones y países seleccionados: variación del volumen del comercio mundial de bienes, diciembre de 2019 a mayo 2020.....	30
Figura 7. Organigrama de CLI Gestiones Aduaneras S.A. 2020.	47
Figura 8. Servicios de CLI.	48
Figura 9. Proceso de importación aérea. (Proceso General).	55
Figura 10. Proceso de importación marítima. (Proceso General).	55
Figura 11. Comunicado a los clientes de CLI Gestiones Aduaneras sobre las medidas operativas frente al Coronavirus 2020.....	70
Figura 12. Digitalización de procesos durante el 2020.....	71
Figura 13. Módulo de apertura de orden y subida de documentos.2020.....	72
Figura 14. Proceso de la contratapa o conciliación documentaria 2020.....	72
Figura 15. Evolución de las capacitaciones durante el 2020.....	73
Figura 16. Correo de cronograma de capacitaciones/ feedback durante el 2020.....	74
Figura 17. Medidas de acción frente a síntomas de Covid-19.....	75
Figura 18. Procesos que continuaban realizándose físicamente durante el 2020.....	75
Figura 19. Endoso de uno de los BLs durante el 2020.....	76
Figura 20. Funciones del área de servicio al cliente.....	77
Figura 21. Canal de comunicación durante la pandemia entre el área de Servicio al cliente y Liquidación y Revisión.	77
Figura 22. Liquidaciones y revisión.....	78
Figura 23. Cantidad de despachados Reg.10 - CANAL NARANJA 2018-2020.....	79
Figura 24. Cantidad de despachos Reg.10 – Mensual- CANAL NARANJA 2020.	80
Figura 25. Cantidad de despachos Reg.10- CANAL ROJO 2018- 2020.	82
Figura 26. Cantidad de despachos Reg.10 – Mensual- CANAL ROJO 2020.....	83

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer el impacto del Covid-19 en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A en el año 2020. La metodología empleada en la investigación fue cualitativa – descriptiva, con un diseño de estudio no experimental a base del estudio de casos. Para lo cual, las técnicas de recolección de datos fueron las entrevistas a profundidad y la observación en la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A. La observación fue durante los acontecimientos ocurridos en el 2020 a raíz del Covid-19, y la entrevista fue aplicada a los supervisores del área de servicio al cliente y del área de liquidaciones y revisión de la agencia de aduanas ya mencionada, mediante preguntas validadas por expertos. Los resultados obtenidos mediante la entrevista indican que CLI Gestiones Aduaneras S.A, inicialmente no tenía un plan trabajo para situaciones como la vivida durante el 2020, sin embargo sí buscó cómo adaptarse a la nueva realidad suscitada durante ese año, mediante automatización y virtualización de procesos de nacionalización que abarca el área de servicio al cliente, y liquidaciones y revisión.

Finalmente se concluyó que, definitivamente el COVID-19 impactó en el proceso de nacionalización de la agencia de aduanas CLI Gestiones Aduaneras S.A. en el año 2020 ya que la empresa tuvo que digitalizar varios de sus procedimientos debido a los cambios suscitados en ese año

Palabras clave: covid-19, comercio internacional, nacionalización, agencias de aduanas.

ABSTRACT

The present research work aimed to know the impact of Covid-19 in the process of nationalization of the customs agency CLI Gestiones Aduaneras SA in 2020. The methodology used in the research was qualitative - descriptive, with a study design non-experimental based on case study. For which, the data collection techniques were in-depth interviews and observation at the customs agency CLI Gestiones Aduaneras S.A. The observation was during the events that occurred in 2020 as a result of the Covid-19, and the interview was applied to the supervisors of the customer service area and the clearance and review area of the aforementioned customs agency, through questions validated by experts. The results obtained through the interview indicate that CLI Gestiones Aduaneras SA, initially did not have a work plan for situations such as the one experienced during 2020, however it did seek to adapt to the new reality that arose during that year, through automation and virtualization of processes of nationalization that covers the area of customer service, and settlements and review. Finally, it was concluded that COVID-19 definitely impacted on the nationalization process of the customs agency CLI Gestiones Aduaneras S.A. in 2020 since the company had to digitize several of its procedures due to the changes that occurred in that year.

Key words: Covid-19, international trade, nationalization, customs agencies.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

Alami, Z. (2020, 6 abril). ¿Cómo afecta el COVID-19 al comercio internacional?
Recuperado de <https://internacionalmente.com/covid-19-y-comercio-internacional/>

Arellano, J. (2019), *Mejora del proceso de Gestión de Calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de Aduanas de Lima* (tesis para licenciado.) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Asociación de Exportadores. (2020, 5 abril). *Comunicado N°16-2020* [Comunicado de prensa]. Recuperado de: <https://www.adexperu.org.pe/video/comunicado-no-16-2020/>

Asociación de Exportadores (ADEX). (2020, 3 junio). IMPACTO DEL COVID-19 EN LAS EXPORTACIONES PERUANAS [Diapositivas]. Recuperado de http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/Turismo/files/1_adex.pdf

Bajo, O. (1991). *Teorías del Comercio Internacional* (1.^a ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Teor%C3%ADas_del_comercio_internacional.html?id=99HyPYGM5EUC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

BBC News Mundo. (2020a, febrero 8). Coronavirus en China: cómo el costo económico de la epidemia se expande por el país y más allá de sus fronteras. *BBC News Mundo*. Recuperado de <https://www.bbc.com>

BBC News Mundo. (2020, 2 marzo). Coronavirus en China: «Peor que la crisis financiera de 2008», la histórica caída en la «fábrica del mundo» por el covid-19. *BBC News Mundo*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-51695563>

en enfrentar la pandemia (y cómo se ubican los de América Latina). *BBC News Mundo*.

Recuperado de <https://www.bbc.com>

Castañeda, S. (2020), *Conocimiento sobre medidas preventivas frente al Covid-19 en comerciantes del mercado de Villas María del Perpetuo Socorro. Lima 2020* (tesis para licenciado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

Chávez, R. (2015) *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Ecuador

ComexPerú. (2020, 19 junio). LAS IMPORTACIONES SIENTEN TAMBIÉN EL IMPACTO DE LA COVID-19. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-importaciones-sienten-tambien-el-impacto-de-la-covid-19>

DHL. (2020, 27 noviembre). *INFORMACIÓN ACTUAL SOBRE EL COVID-19* [Comunicado de prensa]. Recuperado 21 de febrero de 2021, de <https://www.dhl.com/global-en/home/global-news-alerts/global-messages/coronavirus-es.html>

D.S. No 044-2020-PCM. Que declara en Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Diario Oficial El Peruano (2020). Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Empresa Peruana de Servicios Editoriales S. A. EDITORA PERÚ. (2020, 3 abril). Conozca las principales medidas aduaneras adoptadas durante el estado de emergencia. *Noticias / Agencia Peruana de Noticias Andina*. Recuperado de <https://andina.pe>

Improvisación? Análisis Cualitativo A Partir De Experiencias De Informantes Clave En La
Administración Pública Argentina. Recuperado de
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382021000100064&lang=es

Gestión. (2020, 17 septiembre). Sunat no sancionará infracciones de aduanas durante
cuarentena por coronavirus. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la
Investigación (5ta ed.)*. México D.F., México: Mc GrawHill.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020, 20 marzo). *COMUNICADO*
[Comunicado de prensa]. Recuperado 21 de febrero de 2021, de
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/109663-comunicado>

Las importaciones cayeron 7.2% en el primer trimestre del año, afirma Adex. (2020,
30 abril). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe>

Organización Mundial del Comercio. (2020, 8 abril). *Desplome del comercio ante
la pandemia de COVID-19, que está perturbando la economía mundial* [Comunicado de
prensa]. Recuperado de: https://www.wto.org/spanish/news_s/pres20_s/pr855_s.htm

Organización Mundial de la Salud. (2020). Preguntas y respuestas sobre la
enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Coronavirus (CoV) GLOBAL.
Recuperado de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

contagio por COVID-19 al realizar trámites presenciales. Recuperado 31 de enero de 2021, de <https://peru21.pe/economia/coronavirus-peru-gremio-de-aduanas-colaboradores-estan-en-riesgo-de-contagio-por-covid-19-al-realizar-tramites-presenciales-nndc-noticia/?ref=p21r>.

Quevedo, M., Vásquez, L., Quevedo, J y Pinzon, L. (2020). COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional. Caso Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539760>

Quispe, P. (2017, 18 enero). MARCO LEGAL DE LA ADMINISTRACION ADUANERA Operadores de comercio exterior [Diapositivas]. Recuperado de <http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=6249D4D6-6C2B-4C5E-BD89-0EE2B52B537A.PDF>

Reyes, O., Palos E. y De Dios, A. (2017). La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100010

Silva-Sobrinho, R., Zilly, A., Munhak, R., Moraes, M., Deschutter, E., Fredemir, P. y Sobral, A. (2020). Enfrentamiento de la COVID-19 en una región fronteriza internacional: salud y economía. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692021000100305&lng=en&nrm=iso&tlng=es#fn3

Suarez, L. (2020), *Implementación del teletrabajo y calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Recuperado de

<https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/requisitos.html#:~:text=Fotocopia%20autenticada%20del%20documento%20de,de%20su%20nacionalizaci%C3%B3n%2C%20salvo%20excepciones.>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (s. f.-b). :: SUNAT ::

Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/index.html>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2020, 31 agosto).

COMUNICADO -Nuevo modelo de Importación Digital Puesta en vigencia a nivel nacional.

[Comunicado de prensa]. Recuperado 21 de febrero de 2021, de

<https://www.sunat.gob.pe/operatividadaduanera/novedades/aduanas/comunicados/2020/agosto/co310820.html>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (s. f.-b). GLOSARIO DE

TERMINOS. Recuperado de <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm#:~:text=Levante.,o%20temporales%2C%20siempre%20es%20condicional.>