

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“PROPUESTA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS
ADUANEROS DE LA EMPRESA SEDASA
AGENTES DE ADUANAS S.A.C. UTILIZANDO
HERRAMIENTAS TIC, LIMA - 2023”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Marjurie Lizbeth Merino Valdiviezo
Miluska Elizabeth Ramirez Dolores

Asesor:

Dr. Ing. Carlos Felipe Culquichicón Cáceres
<https://orcid.org/0000-0003-3434-4402>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|--|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | Wendy Karina Nuñez del Arco Vivanco | 09898884 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

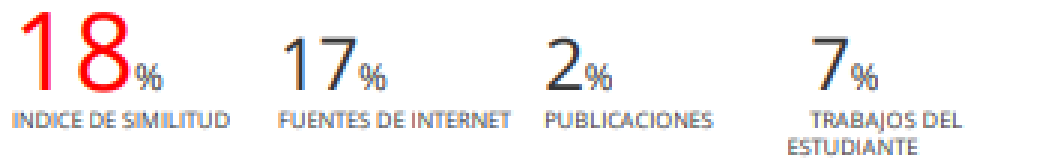
| | | |
|----------|------------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | Mayron Ponce de León Sierra | 70330664 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|---------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | Victor Hugo Haro Hidalgo | 09862514 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

“PROPUESTA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS ADUANEROS DE LA EMPRESA SEDASA AGENTES DE ADUANAS S.A.C. UTILIZANDO HERRAMIENTAS TIC, LIMA - 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 2 | Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante | 2% |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | www.coursehero.com Fuente de Internet | 1% |
| 8 | dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet | <1% |

DEDICATORIA

La presente tesis esta dedicada a Dios por darme un día más de vida, a mi familia por el apoyo incondicional que me tuvieron, a mis padres por siempre brindarme su amor, paciencia y enseñanzas. Especialmente a mi madre que este en el cielo y se que esta orgullosa de este nuevo logro en mi vida.

Marjurie Merino.

La presente tesis, está dedicada a Dios a mi familia y en especial a mis padres por el amor incondicional, su paciencia infinita, por el gran apoyo que siempre me brindan, con todo mi cariño esto es para ustedes, sé que desde el cielo mis abuelos están más que felices por verme seguir con mis metas.

Miluska Ramírez.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro asesor Ing. Carlos Felipe Culquichicón Cáceres por el apoyo y la confianza, su enseñanza y sus recomendaciones durante todo este tiempo. Y la UPN por los docentes de calidad que nos brindo.

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Jurado evaluador..... | 2 |
| Informe de similitud | 3 |
| Dedicatoria | 4 |
| Agradecimiento | 5 |
| Tabla de contenido | 6 |
| Índice de tablas | 7 |
| Índice de figuras | 8 |
| Resumen | 9 |
| Capítulo I. Introducción..... | 10 |
| Capítulo II. Metodología | 23 |
| Capítulo III. Resultados..... | 26 |
| Capítulo IV. Discusión y Conclusiones..... | 49 |
| Referencias | 52 |
| Anexos..... | 54 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Tabla cruzada entre conocimiento de las operaciones y ejecución de regímenes especiales..... | 33 |
| Tabla 2. Tabla cruzada entre ejecución de regímenes especiales y desarrollo de una logística adaptada a las necesidades del cliente. | 34 |
| Tabla 3. Tabla cruzada entre eficiencia en el almacenamiento de mercancías y participación eficiente de sus labores..... | 35 |
| Tabla 4. Tabla cruzada entre el desarrollo de una logística adaptada a las necesidades del cliente y logística eficiente de almacenamiento de las mercancías..... | 36 |
| Tabla 5. Tabla cruzada entre actualización del sistema aduanero de la empresa y la correcta declaración de las importaciones..... | 37 |
| Tabla 6. Tabla cruzada entre actualización del sistema aduanero de la empresa y la información oportuna sobre el proceso de desaduanaje al cliente..... | 38 |
| Tabla 7. Tabla cruzada entre desarrollo de una logística adaptada a las necesidades del cliente y la información oportuna sobre el proceso de desaduanaje al cliente..... | 39 |
| Tabla 8. Cronograma de capacitaciones..... | 44 |
| Tabla 9. Sesiones desarrolladas..... | 46 |
| Tabla 10. Presupuesto para la Logística 4.0..... | 47 |
| Tabla 11. Presupuesto para el CRM..... | 47 |
| Tabla 12. Presupuesto para el diseño del QR..... | 48 |
| Tabla 13. Presupuesto para las capacitaciones..... | 48 |
| Tabla 14. Presupuesto total..... | 48 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Número de reclamos por el retraso en el cumplimiento de las entregas | 12 |
| Figura 2. Número de reclamos por la falta de información..... | 13 |
| Figura 3. Número de reclamos por dificultad en la obtención del tracking | 13 |
| Figura 4. Conocimientos sobre importación y exportación..... | 26 |
| Figura 5. Ejecución de regímenes especiales | 27 |
| Figura 6. Actualización del sistema aduanero | 27 |
| Figura 7. Adaptación a las necesidades del cliente | 28 |
| Figura 8. Logística de almacenamiento..... | 28 |
| Figura 9. Distribución de mercancías | 29 |
| Figura 10. Desarrollo de labores | 30 |
| Figura 11. Numeración de declaraciones | 30 |
| Figura 12. Declaración de importaciones | 31 |
| Figura 13. Gestión de servicios | 32 |
| Figura 14. Diseño de las herramientas TIC | 40 |
| Figura 15. Logística 4.0..... | 41 |
| Figura 16. Software de BIG DATA – SMART DATA..... | 41 |
| Figura 17. CRM WEB | 42 |
| Figura 18. Flujo de la trazabilidad de un producto..... | 43 |
| Figura 19. Colocación de QR'S en los pedidos..... | 43 |
| Figura 20. Proceso de creación de los QR'S para el Tracking | 44 |
| Figura 21. Registro de asistencia..... | 45 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el impacto del uso de herramientas TIC en la mejora de los servicios aduaneros de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C, para tal fin se empleó una metodología cuantitativa de diseño no experimental, sobre una muestra considerada por 7 colaboradores de la empresa, a los cuales se les aplicó un cuestionario de percepción del proceso en la escala de Likert.

Obteniendo que el 18.2% de los encuestados tenía conocimientos de importaciones y exportaciones, el 31.8% manejaban las entradas y salidas, el 27.3% conocían los regímenes de aduanas, el 27.3% mostraba conocimientos de logística, el 29.5% actualizaba el sistema aduanero, el 27.3% mostraba deficiencias en el tracking y el 27.3% consideró que el proceso de tracking no se ajusta al sistema logístico.

Con los resultados se diseñó el sistema de herramientas TIC como: El modelo de Logística 4.0 para mejorar el servicio de entregas. Aplicación del CRM para mejorar la base de datos de pagos, impuestos y gravámenes de los pedidos y la aplicación de un QR para mejorar la trazabilidad y el tracking de los pedidos. Concluyendo de esta forma en que la implementación de estas herramientas mejora el servicio aduanero en la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C.

PALABRAS CLAVES: Herramientas TIC, mejora, procesos, aduanas, softwares.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el proceso aduanero y la gestión logística se han vuelto extremadamente complejos y exigentes en términos de eficiencia, rapidez y precisión. La demanda de los clientes para recibir sus productos en el menor tiempo posible ha llevado a las empresas a buscar formas de mejorar sus procesos y ofrecer un servicio más rápido y confiable (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020)..

Ante ello, la transformación digital se ha convertido en una necesidad para mejorar los procesos aduaneros con la finalidad de optimizar la gestión logística. Con la ayuda de la tecnología, las empresas dedicadas a hacer los trámites, gestión y/o asesoramiento para las operaciones de comercio internacional (agentes de aduanas) pueden optimizar sus procesos, reducir costos y mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes (Delgado & Sarmiento, 2019).

Muchas empresas dedicadas a este rubro son conscientes de los diversos beneficios que trae consigo la transformación digital en la gestión aduanera, lo que ha permitido agilizar y simplificar los trámites, reduciendo los tiempos y costos asociados a la gestión logística, además de tener en cuenta las proyecciones sobre el mercado internacional donde los precios de importación en todo el mundo aumentarán en promedio un 11% debido a la situación actual (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2021). Además, si las tarifas de flete se mantienen como están, se espera que los precios globales al consumidor aumenten un 1,5% en el presente año y en cuanto a los países en desarrollo como el Perú, se espera que el aumento sea del 7,5% (Organización Mundial del Comercio [OMC], 2021).

Otro de los organismos representativos de este sector dentro de América Latina, afirman que las importaciones de bienes regionales disminuirán un 17% y un 18% en comparación con el mismo período del año anterior. Además, las perspectivas de crecimiento siguen deteriorándose para varios de estos países de Latinoamérica debido a la incertidumbre en los principales mercados regionales y el desarrollo de futuras epidemia, lo que hace impredecible la recuperación del comercio exterior regional en la segunda mitad del año (CEPAL, 2020).

En el Perú, las empresas y/o personas que importan y exportan productos se enfrentan a una situación problemática en sus procesos logísticos. Estos procesos son fundamentales para el éxito de las operaciones comerciales y su optimización es esencial para garantizar la satisfacción del cliente, la eficiencia y la rentabilidad de la empresa. Algunos de los desafíos más comunes que enfrentan las empresas en sus procesos logísticos son la complejidad de regulaciones, variabilidad de plazos de entrega, gestión de inventarios, coordinaciones con los diversos entes regulatorios, entre otros (Sociedad de Comercio Exterior del Perú [ComexPerú], 2021).

Esta situación resulta relevante para la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C., una organización enfocada en brindar servicio de desaduanaje de carga aérea, marítima, postal o terrestre bajo los diversos regímenes aduaneros, ejecutado por expertos profesionales quienes realizan un trabajo minucioso y confiable, desde la recepción, revisión y verificación de la documentación hasta la entrega de la carga. Ante la alta demanda de sus clientes, actuales y potenciales, para la importación y exportación de productos, la empresa en mención viene mejorando sus procesos internos mediante herramientas digitales para dar soluciones efectivas y competitivas en términos de gestión, operación y control de las operaciones sincronizando su cadena de abastecimiento local e internacional; logrando la

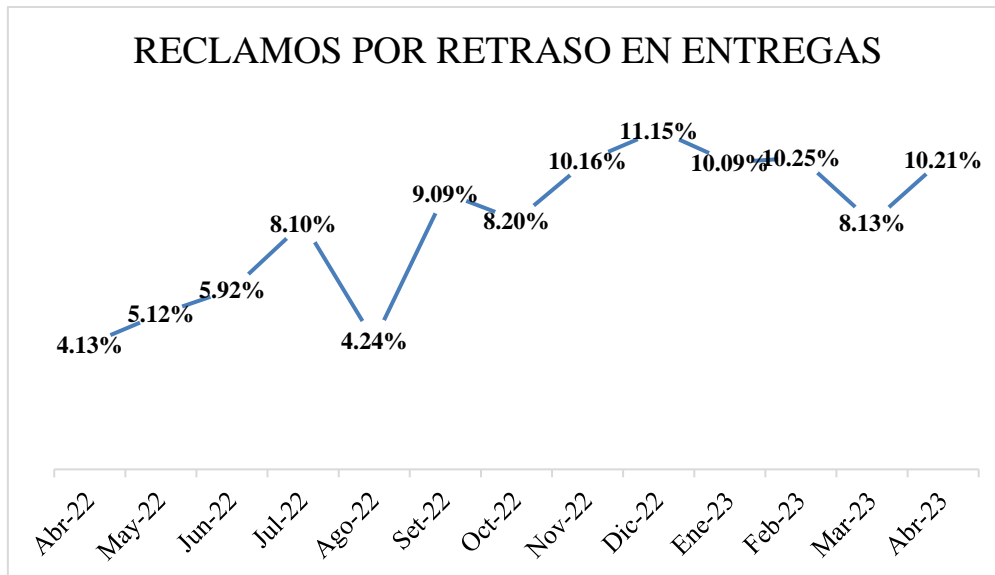
eficiencia y eficacia que nuestros clientes necesitan para su completa satisfacción y de acuerdo a la normativa vigente.

No obstante, en la organización existen aún ciertos aspectos por mejorar en cuanto a los servicios aduaneros que ofrece, aprovechando herramientas TIC para optimizar sus procesos. En el caso de la empresa de estudio, se tiene las siguientes evidencias:

A. Reclamos de los clientes por retrasos en el cumplimiento de las entregas (Ver figura 1).

Figura 1.

Número de reclamos por el retraso en el cumplimiento de las entregas.

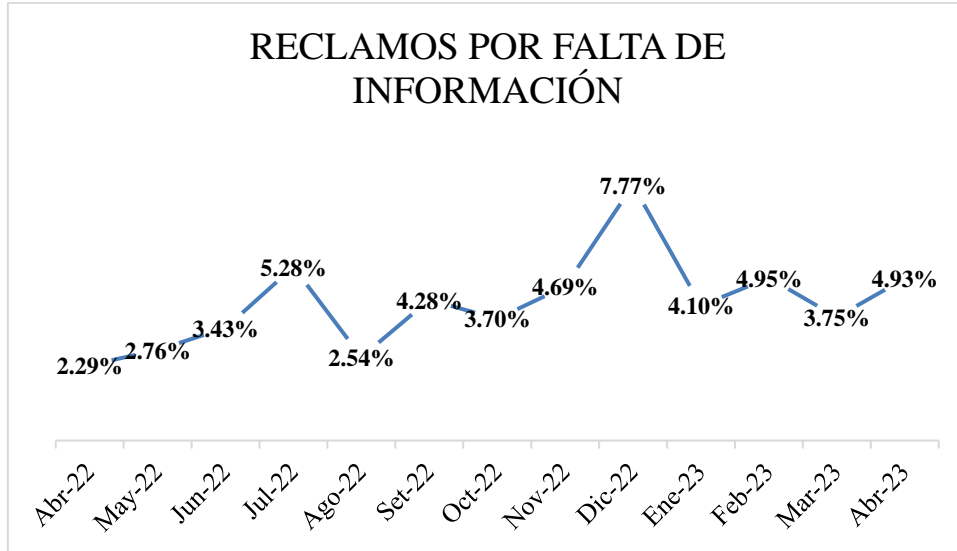


Se puede observar una tendencia de aumento de reclamos en las temporadas pico (agosto a diciembre), una explicación que podría darse es la capacidad de previsión de la demanda, capacidad de asignación de recursos a los servicios, los que sumados a la falta de información a tiempo real agrava la respuesta oportuna a los clientes, perjudicando la imagen de la empresa y generando mayor insatisfacción.

B. Dificultades para obtener la **información** de pagos, sus impuestos y gravámenes correspondientes a los servicios aduaneros (Ver figura 2).

Figura 2.

Número de reclamos por la falta de información.

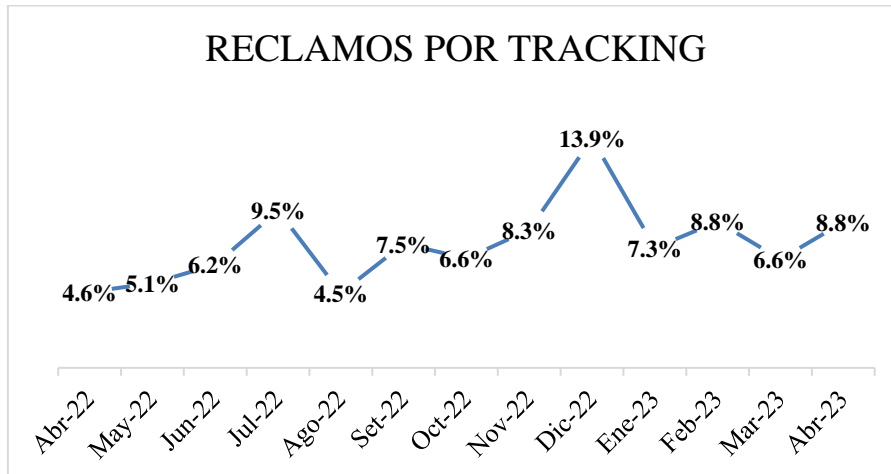


Se aprecia también la tendencia de aumento de reclamos por falta de información en los meses de mayor demanda, atribuidos principalmente temas de pagos, impuestos y gravámenes correspondientes a los servicios aduaneros.

C. Dificultad de los clientes para obtener el **tracking** de sus operaciones (Ver figura 3).

Figura 3.

Número de reclamos por dificultad en la obtención del tracking.



Finalmente, en esta última gráfica se observa de igual manera esa tendencia hacia un aumento de reclamos, pero esta vez por la dificultad que incurre el hacer un seguimiento a sus productos, siendo un proceso tedioso y poco amigable para sus clientes.

Ante dicha situación, lo que se pretende en el presente identificar propuestas de mejora mediante el uso de herramientas TIC que permitan mejorar los servicios aduaneros de esta empresa, y que además permitan disminuir la cantidad de reclamos que a la fecha presenta, optimizando dichos procesos en beneficio de los importadores y exportadores de productos en esta área geográfica.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el impacto del uso de herramientas TIC en los servicios aduaneros de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. utilizando herramientas TIC, Lima - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo disminuir los reclamos de clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. por retrasos en el cumplimiento de las entregas?
- ¿Cómo brindar información en tiempo real sobre pagos, impuestos y gravámenes correspondientes a los servicios aduaneros?
- ¿Cómo brindar el tracking de las operaciones aduaneras de manera simplificada a los clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C.?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto del uso de herramientas TIC en la mejora de los servicios aduaneros de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C., Lima – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la herramienta TIC que permita disminuir los reclamos de clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. por retrasos en el cumplimiento de las entregas.
- Identificar la herramienta TIC que permita brindar información en tiempo real sobre pagos, impuestos y gravámenes correspondientes a los servicios aduaneros.
- Identificar la herramienta TIC que permita brindar el tracking de las operaciones aduaneras de manera simplificada a los clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C.

Como antecedentes internacionales, Franco (2022) ejecutó un estudio sobre el uso de las TIC como elemento fundamental en las empresas, con la finalidad de indagar sobre otros usos relacionados con el mundo del comercio exterior, los cuales fueron contrastados con la herramienta SeaLand - Maerks. La metodología aplicada fue a través de Metas-Preguntas-Indicadores, mediante dos entrevistas semiestructuradas a operadores de comercio exterior, se recopiló la información necesaria para identificar estas herramientas (tanto públicas como privadas) en el Ecuador y su uso cotidiano. El análisis destacó el uso de software obligatorio para realizar operaciones de comercio exterior en el país, siendo

Ecuapass la herramienta de elección. Sin embargo, el uso de software adicional, aumentando el interés por capacitarse en la integración de otras herramientas, es necesario para estandarizar los procesos logísticos.

Zarate (2018), mediante su investigación planteó el desarrollo de una herramienta TIC que caracteriza las infracciones aduaneras y sanciones de las agentes aduaneras en Bucaramanga bajo los lineamientos de la Administración Tributaria y Aduanera Nacional, con el objetivo de optimizar sus procesos y acciones administrativas. Las herramientas TIC permitirán a los oficiales aduaneros. Gracias a ello, ahora los departamentos de gestión cambiaria de investigación aduanera realizan un trabajo más flexible, reduciendo el tiempo para la formulación de acciones administrativas. Además, les permite comprender quiénes son los usuarios de la aduana y qué tipos de infracciones ocurren con mayor frecuencia.

Ojeda et al. (2016), señalan que, gracias a la globalización, las TIC se han convertido en una herramienta de mejora continua para muchas empresas e instituciones donde la competitividad es fundamental para sobrevivir en el mercado global, no solo en el ámbito microeconómico sino en todos los niveles económicos. En el área aduanera, la transformación ha dado un giro de 360 grados en sus operaciones, pasando de un enfoque proteccionista a uno más liberal, advirtiendo que es necesario ajustar todos los procesos para que su gestión sea competitiva y permita un comercio fácil. Por ello, mediante su investigación mostraron como el uso de este tipo de herramientas les ha permitido ser más competitivos ya adaptarse a las necesidades de los usuarios, a través de una metodología descriptiva. Concluyendo que gracias a ello se ha logrado automatizar ciertos procesos para el cumplimiento de formalidades.

Respecto a antecedentes nacionales, Vera y Dávila (2023), bajo el argumento de que en el Perú se han desarrollado una serie de disposiciones para el restablecimiento y

fortalecimiento de las cadenas logísticas internacionales capaces de brindar al mercado los recursos requeridos, es evidente la necesidad física y jurídica de contar con una aduana digital, donde los documentos electrónicos tengan la misma validez que los documentos físicos, donde el principio de presunción de autenticidad se aplique en su dimensión auténtica. Por ello en su estudio, desarrolló un enfoque cualitativo, recopilando los diversos aspectos necesarios en la digitalización del sistema aduanero, concluyendo que actualmente seguimos explorando diversas vías hacia la aduana digital, donde pronto los importadores y exportadores aprovecharán los teléfonos inteligentes, tabletas o computadoras para gestionar su despacho aduanero directamente desde la comodidad de sus modernas oficinas; además, realizarán los trámites aduaneros sin barreras de tiempo y espacio.

Hinostroza (2022) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio de las unidades empresariales de la Administración Aduanera de Lima, se desarrolla bajo métodos cuantitativos, tipos básicos, método hipotético deductivo y transacciones relacionadas con diseño no experimental. Asimismo, se elaboraron dos cuestionarios y se aplicó el formulario de evaluación a una muestra de 300 usuarios participantes de las unidades de negocio de la Administración General de Aduanas. Los resultados descriptivos determinaron que el 88,30% de las personas calificaron como buena la implementación del gobierno electrónico, y el 89,70% de las personas calificaron como buena la calidad del servicio. Para los resultados de la inferencia se utiliza el estadístico Rho Spearman $\rho=0.225$ y existe una correlación positiva significativa entre las dos variables, $p\text{-value}=0.000<0.05$, lo que confirma que existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y servicio de calidad.

Loayza (2018) en su trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar si la mejora continua incide en la calidad de servicio para los usuarios del punto de control

aduanero terminal terrestre Tacna. Se aplicó un tipo de estudio con diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 135 usuarios del Puesto de Control Aduanero. La herramienta utilizada fue un cuestionario tanto al personal de las instituciones mencionadas como a usuarios externos. El estudio concluyó que los usuarios de la estación de control aduanero terminal terrestre Tacna tuvieron la mejor calidad de servicio, alcanzando un 82,9%, lo que se refleja en la calidad del proceso de control de paquetería, proceso de control de despacho de pedidos, proceso de descarga de carga e importación de mercancías.

En referencia a los componentes teóricos de la primera variable: servicios aduaneros, esta se define como: los servicios prestados por agentes aduaneros que ayudan a las empresas a cumplir con las regulaciones aduaneras y los procedimientos necesarios para la importación y exportación de bienes (Barahona & López, 2003). Estos servicios incluyen la clasificación arancelaria, la determinación del valor en aduana, la preparación de documentos, la presentación de declaraciones aduaneras y la facilitación de la liberación aduanera (Maldonado & Novoa, 2020).

Los servicios aduaneros son importantes porque ayudan a las empresas a cumplir con los requisitos legales para importar y exportar bienes (López et al., 2018). Los agentes aduaneros están familiarizados con las regulaciones aduaneras y pueden ayudar a las empresas a evitar multas y demoras en la aduana. Además, los servicios aduaneros también pueden ayudar a las empresas a reducir los costos al minimizar el tiempo que los bienes pasan en la aduana (Tosi, 2021).

Los servicios aduaneros pueden ayudar a su empresa de varias maneras. En primer lugar, pueden ayudarlo a cumplir con los requisitos legales para importar y exportar bienes. En segundo lugar, pueden ayudarlo a reducir los costos al minimizar el tiempo que los bienes

pasan en la aduana. En tercer lugar, los servicios aduaneros también pueden ayudarlo a evitar multas y demoras en la aduana. En general, los servicios aduaneros pueden ayudarlo a hacer crecer su negocio al asegurarse de que sus bienes se muevan sin problemas a través de la aduana (Benito, 2017).

Cuando se trata de elegir un servicio aduanero, hay varias cosas que debe considerar. En primer lugar, debe buscar un servicio que tenga experiencia en el tipo de bienes que desea importar o exportar. En segundo lugar, debe buscar un servicio que tenga una buena reputación y comentarios positivos de los clientes. En tercer lugar, debe buscar un servicio que ofrezca precios competitivos y un servicio al cliente excepcional (Ruiz, 2019).

En referencia a los componentes teóricos de la segunda variable: herramientas TIC del proceso aduanero. En primer lugar, el proceso aduanero es el conjunto de procedimientos y controles que se llevan a cabo para la entrada y salida de mercancías en un país. Estos procedimientos tienen como objetivo garantizar la seguridad y la protección del país, así como también la recaudación de impuestos y aranceles. El proceso aduanero es importante para el comercio internacional, ya que permite la libre circulación de mercancías entre países (Ruiz, 2019).

Por su parte, las herramientas TIC son tecnologías utilizadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Estas herramientas incluyen software, hardware y redes de comunicación (López et al., 2018). Las herramientas TIC han revolucionado la forma en que las empresas operan, y en particular, han transformado el proceso aduanero.

A continuación, se presentan algunas de las formas en que el uso de tecnologías de información y comunicación puede mejorar el proceso aduanero y la gestión logística:

Automatización de procesos. La automatización de procesos es una de las formas más eficientes de mejorar el proceso aduanero y la gestión logística. La tecnología permite a las empresas automatizar tareas repetitivas y de baja complejidad, lo que reduce la posibilidad de errores humanos y mejora la precisión de los procesos (Ojeda et al., 2016, p. 201).

Además, la automatización de procesos permite a las empresas acelerar el proceso aduanero y la gestión logística, lo que significa que los productos pueden llegar a los clientes en un menor tiempo. Esto también ayuda a reducir los costos y mejorar la eficiencia en general.

Implementación de software especializado. La implementación de software especializado es otra forma de mejorar la eficiencia en la gestión logística y el proceso aduanero. Los software especializados pueden ayudar a las empresas a automatizar tareas específicas, como la gestión de inventarios, el seguimiento de envíos y la gestión de aduanas (Loo & Mariátegui, 2020).

Estos softwares especializados pueden ser personalizados para adaptarse a las necesidades específicas de cada empresa, lo que significa que pueden mejorar la eficiencia y la precisión en general. Además, algunos softwares especializados pueden integrarse con otros sistemas, lo que permite a las empresas gestionar todo su proceso logístico de manera más eficiente.

Utilización de tecnologías de seguimiento. La utilización de tecnologías de seguimiento es otra forma en que la transformación digital puede mejorar el proceso aduanero y la gestión logística. Las tecnologías de seguimiento, como los códigos de barras y los sistemas de GPS, permiten a las empresas rastrear sus envíos en tiempo real (Nieto, 2018).

Esto significa que las empresas pueden ofrecer a sus clientes información precisa sobre el estado de sus envíos, lo que aumenta la transparencia y mejora la experiencia del cliente. Además, las tecnologías de seguimiento también ayudan a reducir el riesgo de pérdida o daño de los envíos.

Integración de sistemas. La integración de sistemas es otra forma en que la transformación digital puede mejorar el proceso aduanero y la gestión logística. La integración de sistemas permite a las empresas gestionar todos sus procesos logísticos en un solo lugar (Palma, 2022).

Esto significa que las empresas pueden optimizar sus procesos, reducir los errores y mejorar la eficiencia en general. Además, la integración de sistemas también permite a las empresas obtener información en tiempo real sobre sus procesos logísticos, lo que les permite tomar decisiones más informadas y eficientes

Hipótesis

Basados en los antecedentes previamente revisados, se considera como hipótesis: El uso de herramientas TIC mejora la satisfacción de los servicios aduaneros brindados por la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C., Lima 2023.

Justificación

Gracias al desarrollo de la presente investigación se puede mejorar la gestión logística de las empresas aduaneras utilizando la base teórica científica y los conocimientos adquiridos, buscando soluciones y como referente para sustentar futuras investigaciones... Además, se destaca la importancia que representa el proceso aduanero en la logística internacional.

Esta investigación servirá para aplicar lo aprendido a lo largo de nuestras carreras, y también será eficaz para estudiantes, consultores, académicos e investigadores del departamento en su conjunto que quieran mejorar, complementar y presentar nuevas tesis como un aporte a la sociedad. conocimiento de la materia a aprender.

Finalmente, para lograr el propósito del estudio se adoptó el método científico que permite generar conocimiento válido y confiable, empleando técnicas como cuestionarios para la medición de las variables de manera que se logre cuantificar los en base a las variables de estudio.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, de acuerdo con Castro et al. (2020) indican que el enfoque cuantitativo tiene como objetivo determinar la incidencia entre las variables independientes y dependientes en una población. Asimismo, la investigación es de tipo aplicada ya que buscamos pasar del conocimiento teórico y general de las variables a brindar una solución real a los problemas identificados (Gamboa, 2017)

Esta investigación es de corte transversal, de acuerdo con Rodríguez y Mendivelso (2018) mencionan que el corte transversal suele incluir personas con o sin la condición en un momento dado, y en este tipo de diseño no interviene el investigador. Asimismo, es de diseño no experimental, dado que se recolectará la información de las variables, según, Hernández et al. (2014) muestra que el diseño no experimental incluye la investigación realizada sin manipulación deliberada de variables, donde los fenómenos simplemente se observan en su entorno natural y luego se analizan.

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Arias y Covinos (2021) mencionan que la población es el alcance de un estudio de investigación que tiene como objetivo generalizar los resultados, que consta de características o estratos que distinguen a los sujetos entre sí. En ese sentido, se considera a dos poblaciones:

- Clientes externos que emplean los servicios de la empresa.

- Clientes internos (colaboradores) de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. Los clientes internos lo conforman 7 colaboradores registrados en la planilla de la empresa durante el último año.

Muestra

Pino (2018) indica que es una parte o pequeña cantidad de la población considerada entera y tomada o separada de la cosa de alguna manera para someterla a examen, análisis o experimentación. Al respecto, se consideran a 44 clientes frecuentes de la empresa y los 7 colaboradores de la empresa, siendo calculado con un 90% de confianza y 10% de error.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, para esto se dio preferencia a aquellos clientes que tienen mayor cantidad de servicios con la empresa. De acuerdo con Rios (2019) sostiene que es una de las intervenciones estándar de selección de sujetos del investigador. El problema con esto es que sus hallazgos no se pueden generalizar a toda la población.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta, de acuerdo con Castro et al. (2020) mencionan es una forma indirecta de observar la realidad, que se ve facilitada por las opiniones de los encuestados

Se implementó un cuestionario con escala Likert, ya que es más eficiente para obtener la información más ordenada y precisa, según Duran et al. (2019) mencionan que es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas e instrucciones para obtener información del entrevistado.

2.4. Procedimientos de recolección y análisis de datos

La encuesta fue validada por expertos a través de un proceso de validación y luego se utilizó la herramienta para organizar y procesar los datos recopilados utilizando SPSS v.26.

Como parte del análisis e interpretación de los datos se utiliza la estadística o análisis descriptivo, lo que permite organizar y comprender la información sobre la transformación digital del proceso aduanero y la eficacia en la gestión logística con la que cuenta esta organización a través de tablas y gráficos dinámicos.

Aspectos éticos

En esta presente investigación se aplicó los siguientes principios éticos: se protegerá la confidencialidad de la información de los autores, se protegerán sus propios datos y se observarán los valores de responsabilidad, profesionalismo, veracidad y autenticidad en la compilación en el marco del código de la ética Información e información según diversos objetivos de investigación a considerar en su tratamiento y análisis.

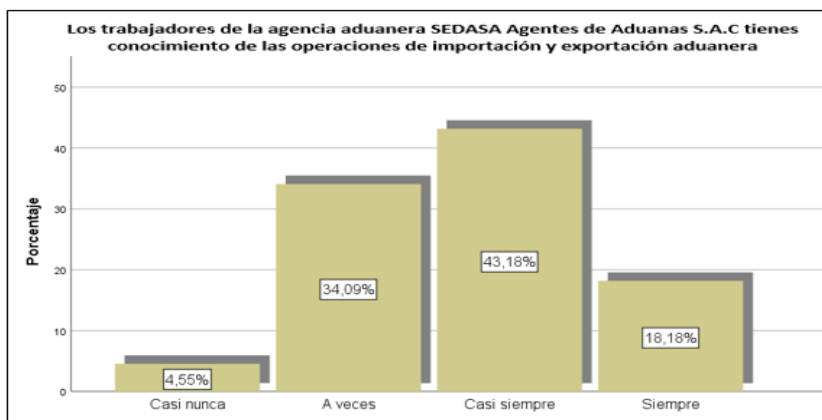
CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos del cuestionario

Del cuestionario aplicado a 44 clientes frecuentes de la empresa, se logró integrar los siguientes resultados.

Figura 4.

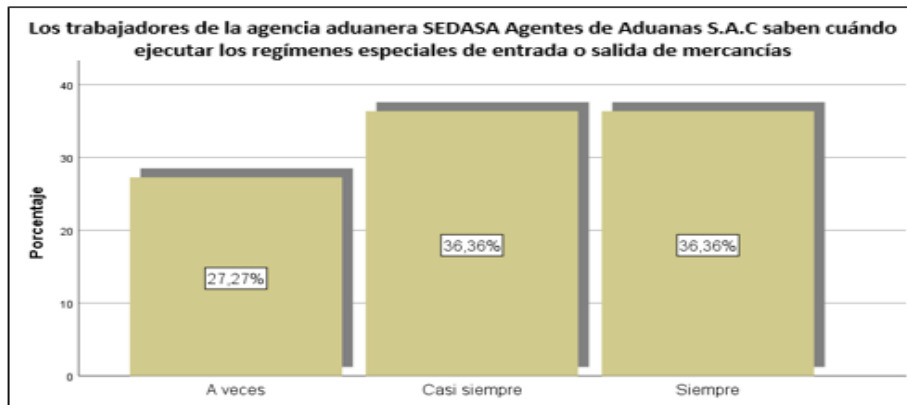
Conocimientos sobre importación y exportación



El 43% de clientes considera que “casi siempre” los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. tienen conocimientos de las operaciones de importación y exportación aduanera. Sin embargo, un 34% considera que solo “a veces” se tienen este tipo de conocimientos. Este es un indicador de que los clientes perciben que los colaboradores de la empresa desconocen detalladamente los procesos que involucran las operaciones de importación y exportación aduanera, reflejando claramente insatisfacción por el servicio.

Figura 5.

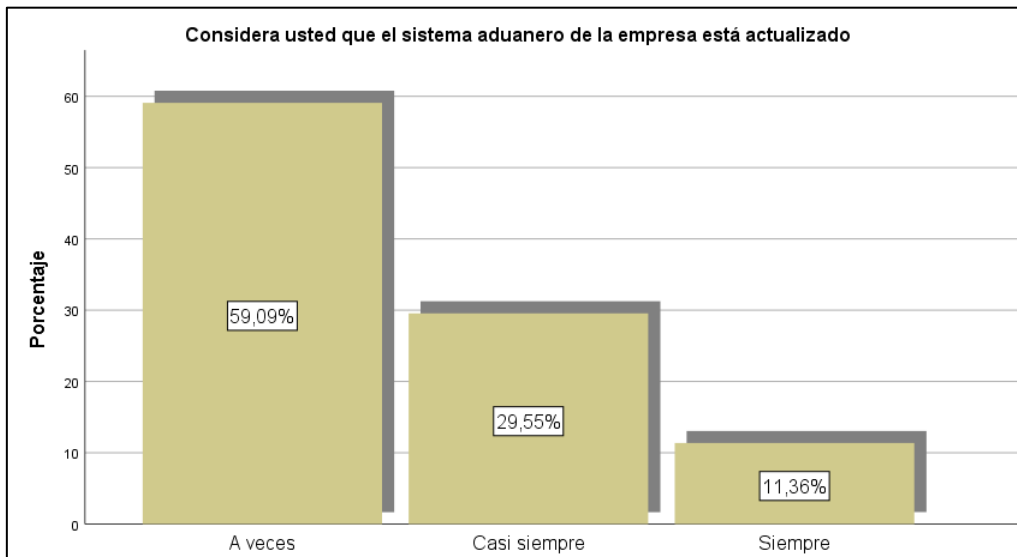
Ejecución de regímenes especiales.



El 73% de clientes considera que la mayoría de las veces los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías. Indicador de que, por cada 10 clientes, 3 no están satisfechos con las actividades referentes a los regímenes especiales.

Figura 6.

Actualización del sistema aduanero

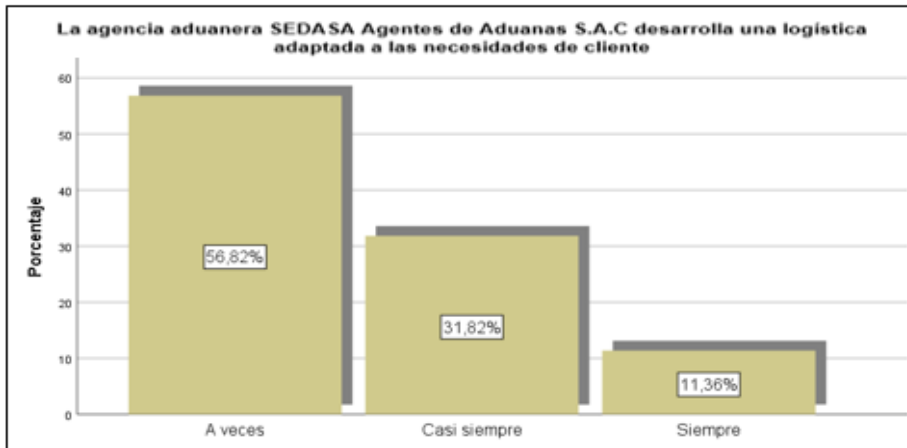


El 59% de clientes considera que solamente “a veces” el sistema aduanero de la empresa está actualizado. Valor muy bajo tomando en cuenta que solo el 11.36% de los

clientes considera que siempre está actualizado el sistema aduanero de la empresa, indicador de que se deben de hacer ajustes en los sistemas informáticos.

Figura 7.

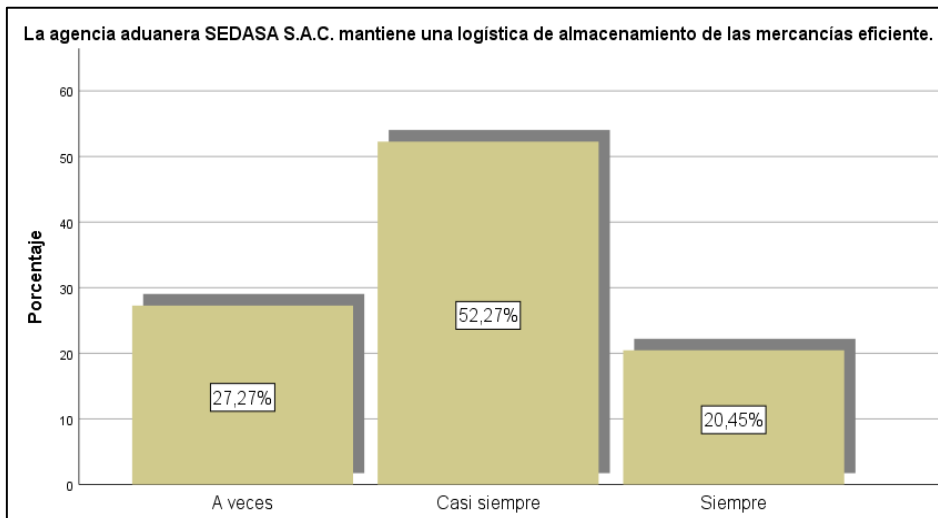
Adaptación a las necesidades del cliente.



El 57% de clientes considera que “a veces” la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. desarrolla una logística adaptada a las necesidades del cliente. Indicador de que la empresa no emplea herramientas que mejoren los procesos logísticos que se adapten a los requerimientos de los clientes.

Figura 8.

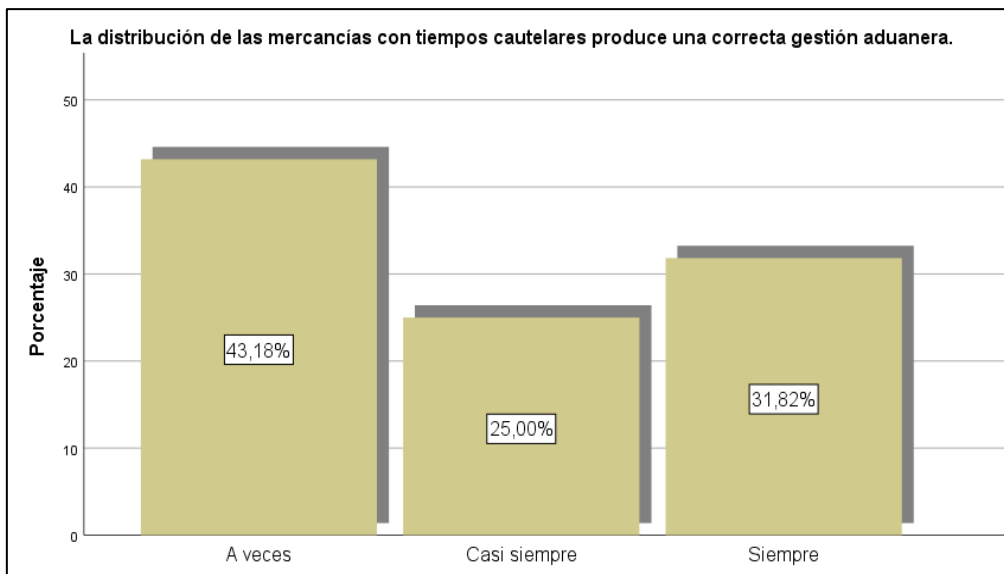
Logística de almacenamiento



El 52% de clientes considera que “casi siempre” La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías eficiente. Este resultado demuestra que la empresa tiene deficiencias en el control de mercancías y en el proceso de almacenamiento ya que no existen controles de las entradas y salidas de productos.

Figura 9.

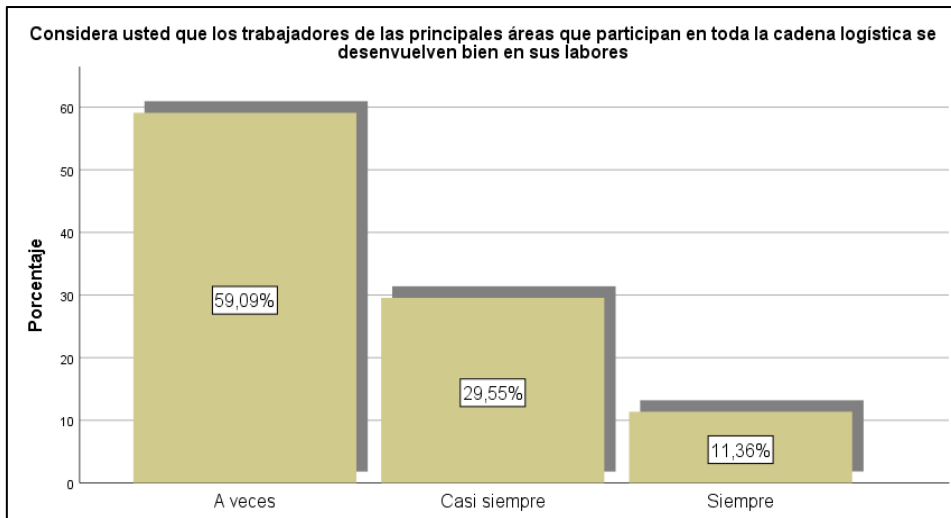
Distribución de mercancías



El 43.18% cree que “a veces” la distribución de las mercancías con tiempos cautelares produce una correcta gestión aduanera dado que también depende de otros factores. En ese sentido, casi la mitad de los clientes no está de acuerdo en que la empresa no aplique otros métodos para mejorar la gestión aduanera, repercutiendo de manera negativa en la distribución de las mercancías.

Figura 10.

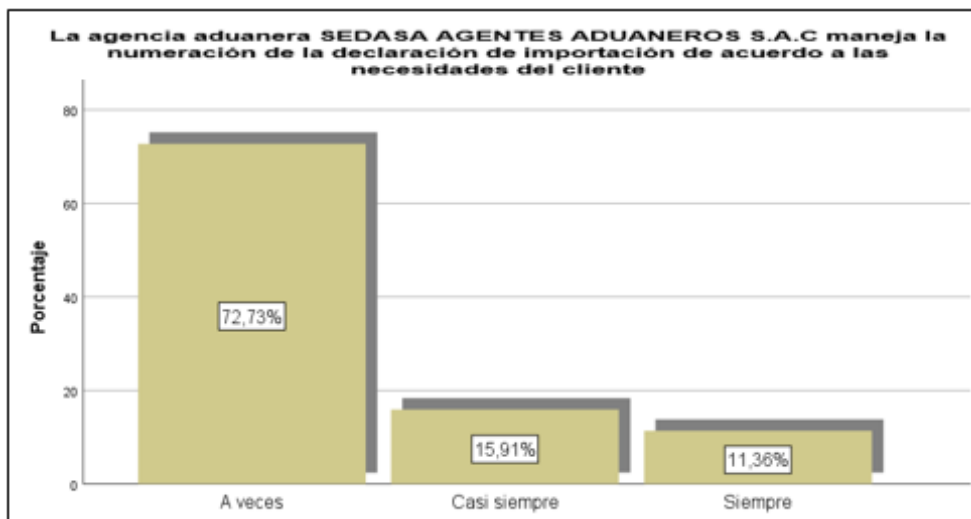
Desarrollo de labores



El 59.09% de clientes considera que “a veces” los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores. Más de la mitad de clientes está insatisfecho con el desempeño de los colaboradores de la empresa, por lo que es necesario aplicar algún método que mejore el conocimiento y desenvolvimiento del personal para así mostrar una mejor impresión del servicio al cliente.

Figura 11.

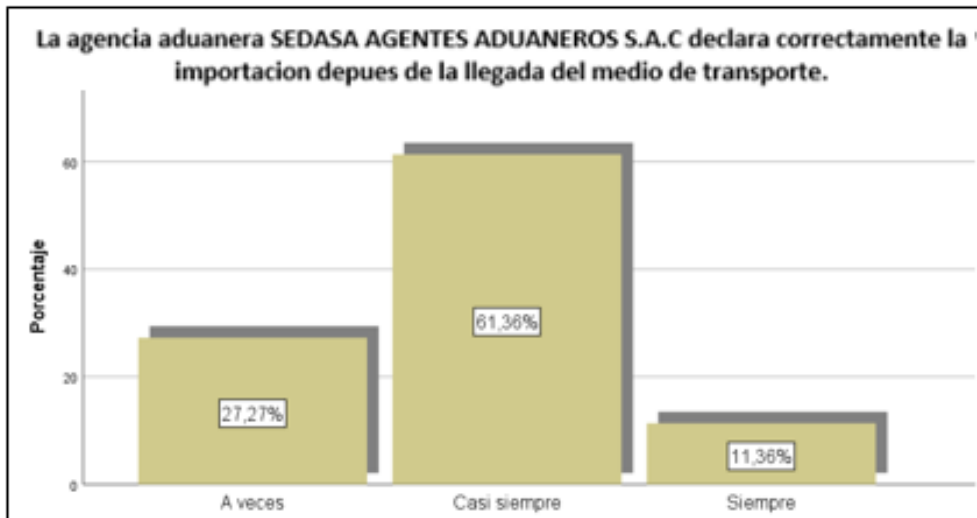
Numeración de declaraciones



El 72.73% de clientes considera que “a veces” la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. maneja la numeración de la declaración de importación de acuerdo con sus necesidades. Valor crítico, ya que 7 de 10 clientes no están conformes con la gestión aduanera de la empresa, de seguir con esta tendencia, se corre el riesgo de perder clientes.

Figura 12.

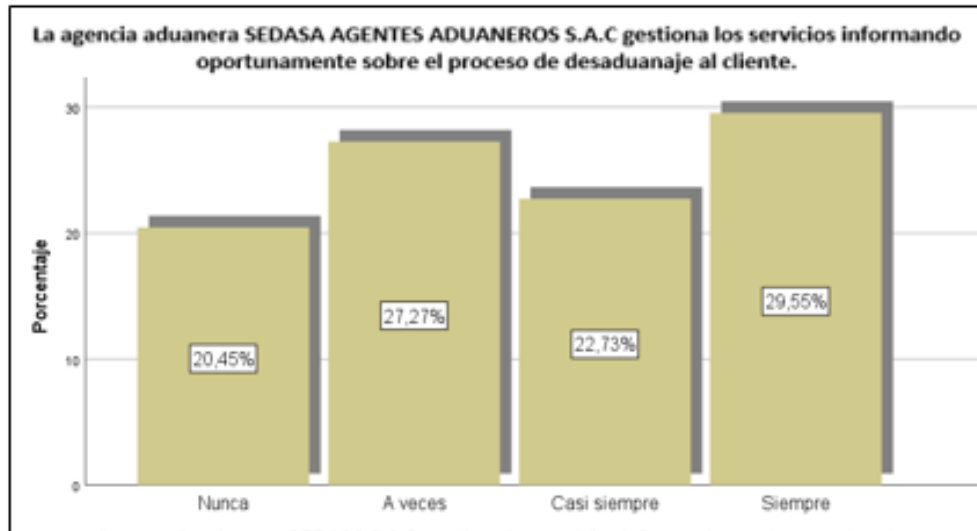
Declaración de importaciones



El 61.36% de clientes considera que “casi siempre” se declara correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte. Valor muy bajo considerando que la declaración de las importaciones son un punto clave para que las mercancías lleguen en buenas condiciones a su destino final.

Figura 13.

Gestión de servicios



Un 20.45% de clientes considera que la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. “nunca” gestiona los servicios informando oportunamente sobre el proceso de desaduanaje al cliente, por lo que un 27.27% afirma que “a veces ocurre ello”. No obstante, más de la mitad de clientes afirma que la información sí es frecuente. Con ello se puede apreciar que casi el 50% de clientes no está satisfecho con los medios de información que emplea la empresa para gestionar los servicios aduaneros, factor clave para tener comunicado al cliente sobre sus pedidos.

3.2. Tablas cruzadas

Posteriormente, se elaboraron tablas cruzadas en función a los objetivos propuestos para comprender de una mejor manera aquellos aspectos deficientes en la empresa.

OE1. Identificar la herramienta TIC que permita disminuir los reclamos de clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. por retrasos en el cumplimiento de las entregas.

Tabla 1.

Tabla cruzada entre conocimiento de las operaciones y ejecución de regímenes especiales

| | | | Los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías | | | |
|--|--------------|----------|---|--------------|---------|--------|
| | | | A veces | Casi siempre | Siempre | Total |
| Los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. tienen conocimientos de las operaciones de importación y exportación aduanera | A veces | Recuento | 5 | 4 | 6 | 15 |
| | | % de N | 11,4% | 9,1% | 13,6% | 34,1% |
| | Casi nunca | Recuento | 0 | 2 | 0 | 2 |
| | | % de N | 0,0% | 4,5% | 0,0% | 4,5% |
| | Casi siempre | Recuento | 4 | 7 | 8 | 19 |
| | | % de N | 9,1% | 15,9% | 18,2% | 43,2% |
| | Siempre | Recuento | 3 | 3 | 2 | 8 |
| | | % de N | 6,8% | 6,8% | 4,5% | 18,2% |
| Total | | Recuento | 12 | 16 | 16 | 44 |
| | | % de N | 27,3% | 36,4% | 36,4% | 100,0% |

El 18,2% de los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. que “casi siempre” tienen conocimientos de las operaciones de importación y exportación aduanera, por lo general también saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías. No obstante, quienes “a veces” o parcialmente tienen este tipo de conocimientos, también algunas veces saben ejecutar este tipo de regímenes. Indicador de que los colaboradores de la empresa en su mayoría desconocen las operaciones de exportación e importación aduanera al mismo tiempo de ejecutar los regímenes especiales.

Tabla 2.

Tabla cruzada entre ejecución de regímenes especiales y desarrollo de una logística adaptada a las necesidades del cliente.

| | | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. desarrolla una logística adaptada a las necesidades del cliente. | | | | |
|---|-----------------|---|---------|---------|---------|--------|
| | | | Casi | | | |
| | | | A veces | siempre | Siempre | Total |
| Los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. | A veces | Recuento | 12 | 0 | 0 | 12 |
| | | % de N tablas | 27,3% | 0,0% | 0,0% | 27,3% |
| saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías | Casi siempre | Recuento | 2 | 14 | 0 | 16 |
| | | % de N tablas | 4,5% | 31,8% | 0,0% | 36,4% |
| | Siempre | Recuento | 11 | 0 | 5 | 16 |
| | | % de N tablas | 25,0% | 0,0% | 11,4% | 36,4% |
| Total | | Recuento | 25 | 14 | 5 | 44 |
| | | % de N tablas | 56,8% | 31,8% | 11,4% | 100,0% |

El 31,8% de los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. que “casi siempre” saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías, también “casi siempre” desarrollan una logística adaptada a las necesidades del cliente. Sin embargo, el 27.3% que “a veces” saben cómo ejecutar estos regímenes, desarrollan eventualmente servicios adaptados a las necesidades del cliente. Indicador de que más del 50% del personal no puede satisfacer los requerimientos del cliente al momento de ejecutar los regímenes especiales.

Tabla 3.

Tabla cruzada entre eficiencia en el almacenamiento de mercancías y participación eficiente de sus labores

| | | | Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores | | | |
|--|--------------|----------|--|--------------|---------|--------|
| | | | A veces | Casi siempre | Siempre | Total |
| La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías eficiente. | A veces | Recuento | 12 | 0 | 0 | 12 |
| | | % de N | 27,3% | 0,0% | 0,0% | 27,3% |
| | Casi siempre | Recuento | 14 | 9 | 0 | 23 |
| | | % de N | 31,8% | 20,5% | 0,0% | 52,3% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 4 | 5 | 9 |
| | | % de N | 0,0% | 9,1% | 11,4% | 20,5% |
| | Total | Recuento | 26 | 13 | 5 | 44 |
| | | % de N | 59,1% | 29,5% | 11,4% | 100,0% |

El 31,8% de los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. que “casi siempre” mantienen una logística de almacenamiento de las mercancías eficiente, solo “a veces” participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores. Asimismo, aquellos que “a veces” realizan una logística de almacenamiento eficiente logran desenvolverse medianamente en sus labores. Indicador de que la empresa no aprovecha el potencial de los colaboradores más eficientes para de esta forma apoyar a sus compañeros de trabajo.

OE2. Identificar la herramienta TIC que permita brindar información en tiempo real sobre pagos, impuestos y gravámenes correspondientes a los servicios aduaneros.

Tabla 4.

Tabla cruzada entre el desarrollo de una logística adaptada a las necesidades del cliente y logística eficiente de almacenamiento de las mercancías

| | | | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías eficiente. | | | |
|---|--------------|----------|--|--------------|---------|--------|
| | | | A veces | Casi siempre | Siempre | Total |
| La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. desarrolla una logística adaptada a las necesidades del cliente. | A veces | Recuento | 12 | 9 | 4 | 25 |
| | | % de N | 27,3% | 20,5% | 9,1% | 56,8% |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 14 | 0 | 14 |
| | | % de N | 0,0% | 31,8% | 0,0% | 31,8% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 5 | 5 |
| | | % de N | 0,0% | 0,0% | 11,4% | 11,4% |
| | Total | Recuento | 12 | 23 | 9 | 44 |
| | | % de N | 27,3% | 52,3% | 20,5% | 100,0% |

Un 27,3% de los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. que “a veces” desarrollan una logística adaptada a las necesidades del cliente, generalmente también “a veces” mantienen una logística de almacenamiento de las mercancías eficiente. Esto se debe a que el personal desarrolla sus labores sin seguir métodos estandarizados de gestión logística.

Tabla 5.

Tabla cruzada entre actualización del sistema aduanero de la empresa y la correcta declaración de las importaciones

| | | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. declara correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte. | | | | |
|--|--------------|--|---------|---------|-------|--------|
| | | Casi siempre | | | Total | |
| | | A veces | siempre | Siempre | | |
| Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado | A veces | Recuento | 12 | 14 | 0 | 26 |
| | | % de N tablas | 27,3% | 31,8% | 0,0% | 59,1% |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 13 | 0 | 13 |
| | | % de N tablas | 0,0% | 29,5% | 0,0% | 29,5% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 5 | 5 |
| | | % de N tablas | 0,0% | 0,0% | 11,4% | 11,4% |
| | Total | Recuento | 12 | 27 | 5 | 44 |
| | | % de N tablas | 27,3% | 61,4% | 11,4% | 100,0% |

El 29,5% de los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. quienes consideran que “casi siempre” el sistema aduanero de la empresa está actualizado, también “casi siempre” declaran correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte. Pero, quienes consideran que no está actualizado no necesariamente realizan una correcta declaración. Indicador de las fallas en el sistema aduanero de la empresa, punto que debe poner atención la directiva para un mejor desempeño organizacional.

OE3. Identificar la herramienta TIC que permita brindar el tracking de las operaciones aduaneras de manera simplificada a los clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C.

Tabla 6.

Tabla cruzada entre actualización del sistema aduanero de la empresa y la información oportuna sobre el proceso de desaduanaje al cliente

| | | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. gestiona los servicios informando oportunamente sobre el proceso de desaduanaje al cliente. | | | | | |
|--|--------------|--|---------|--------------|-------|---------|--------|
| | | | A veces | Casi siempre | Nunca | Siempre | Total |
| Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado | A veces | Recuento | 12 | 7 | 7 | 0 | 26 |
| | | % de N | 27,3% | 15,9% | 15,9% | 0,0% | 59,1% |
| | | tablas | | | | | |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 3 | 2 | 8 | 13 |
| | | % de N | 0,0% | 6,8% | 4,5% | 18,2% | 29,5% |
| | | tablas | | | | | |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| | | % de N | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 11,4% | 11,4% |
| | | tablas | | | | | |
| | Total | Recuento | 12 | 10 | 9 | 13 | 44 |
| | | % de N | 27,3% | 22,7% | 20,5% | 29,5% | 100,0% |
| | | tablas | | | | | |

El 27,3% de los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. quienes consideran que “a veces” el sistema aduanero de la empresa está actualizado, también “a veces” gestionan los servicios informando oportunamente sobre el proceso de desaduanaje al cliente. Esto se debe a que el más del 50% de colaboradores realizan sus funciones sin revisar el sistema aduanero de la empresa, demorando en la información a los clientes.

Tabla 7.

Tabla cruzada entre desarrollo de una logística adaptada a las necesidades del cliente y la información oportuna sobre el proceso de desaduanaje al cliente

La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. gestiona los servicios informando oportunamente sobre el proceso de desaduanaje al cliente.

| | | | Casi siempre | | | | Total |
|---|--------------|---------------|--------------|---------|-------|---------|--------|
| | | | A veces | siempre | Nunca | Siempre | |
| La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. desarrolla una logística adaptada a las necesidades del cliente. | A veces | Recuento | 12 | 0 | 9 | 4 | 25 |
| | | % de N tablas | 27,3% | 0,0% | 20,5% | 9,1% | 56,8% |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 10 | 0 | 4 | 14 |
| | | % de N tablas | 0,0% | 22,7% | 0,0% | 9,1% | 31,8% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| | | % de N tablas | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 11,4% | 11,4% |
| Total | | Recuento | 12 | 10 | 9 | 13 | 44 |
| | | % de N tablas | 27,3% | 22,7% | 20,5% | 29,5% | 100,0% |

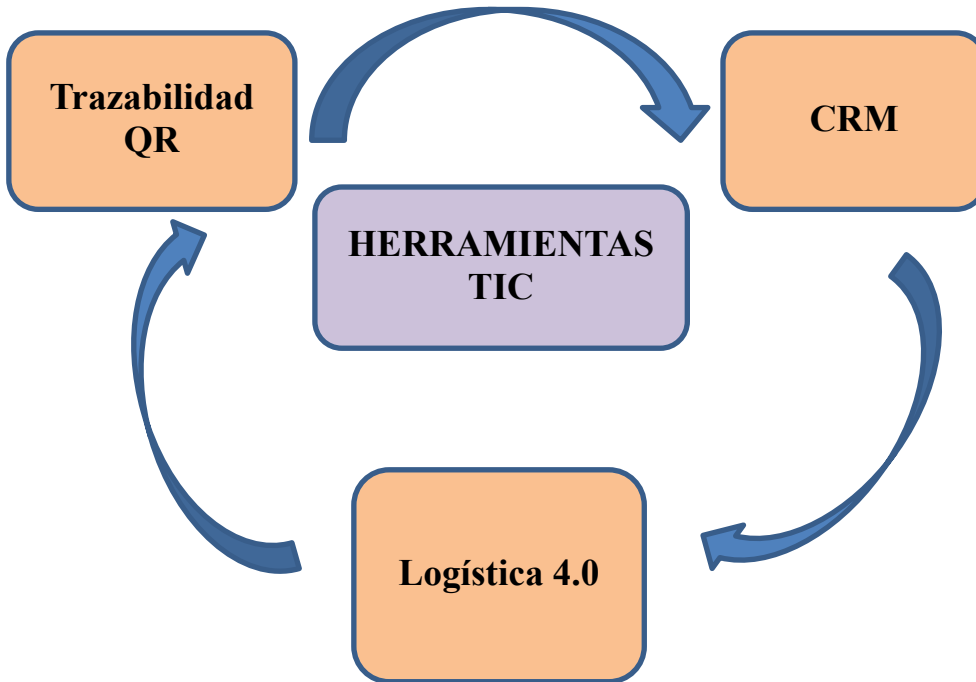
Un 27,3% de los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. que “a veces” desarrollan una logística adaptada a las necesidades del cliente, solo “a veces” gestionan los servicios informando oportunamente sobre el proceso de desaduanaje al cliente. Asimismo, aquellos que “casi siempre” emplean una logística adaptada a las necesidades del cliente, logran informar de manera oportuna sobre dichos procesos. Es decir que la falta de métodos y herramientas en los procesos aduaneros generan que más del 50% de colaboradores no puedan gestionar la información oportuna a los clientes sobre sus pedidos.

3.3. diseño de la propuesta de mejora

Para el desarrollo de las mejoras en los servicios aduaneros se propuso el siguiente diseño de implementación:

Figura 14.

Diseño de las herramientas TIC



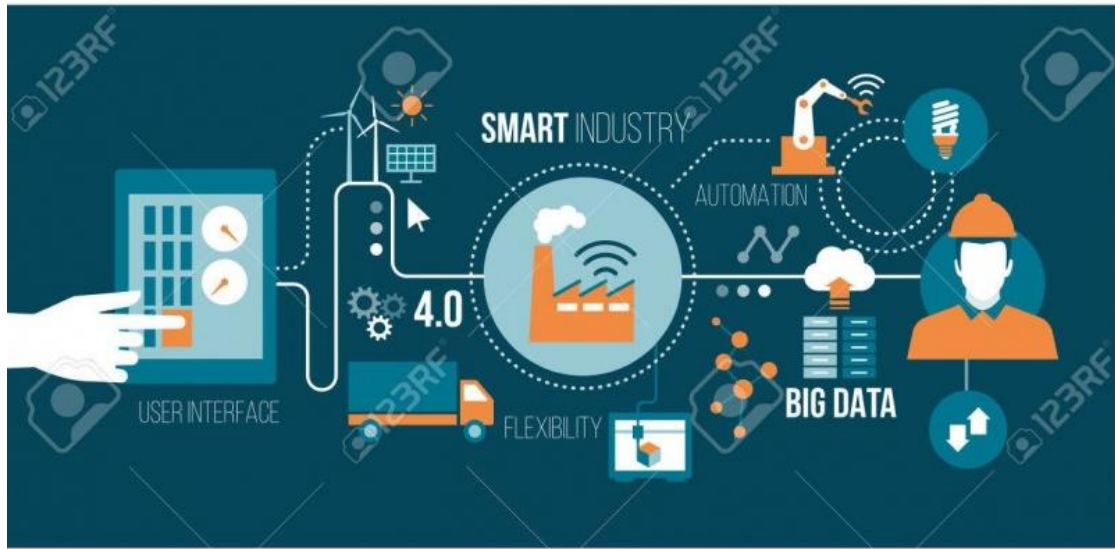
La figura 14 muestra las herramientas TIC a emplear, estas se detallan según los objetivos trazados:

Herramientas TIC para las entregas de pedidos

Para conseguir que las entregas lleguen al cliente final en el tiempo estipulado de forma contractual existen diversos métodos, uno de los más eficientes es la aplicación de la Logística 4.0 la cual consta del siguiente flujo de procesos:

Figura 15.

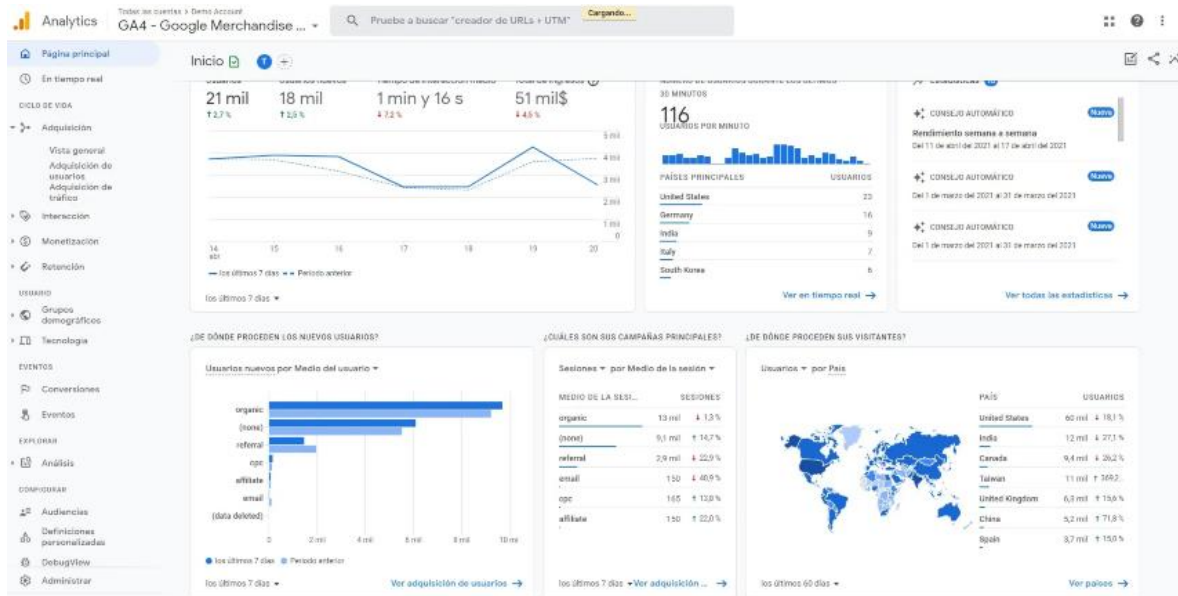
Logística 4.0



En la figura 15 se puede apreciar que el objetivo de esta herramienta es aplicar sistemas integrados en el manejo de los pedidos para que de esta forma llegue a tiempo a su destino y con ello generar una base de datos para luego ser aprovechada, BIG DATA.

Figura 16.

Software de BIG DATA – SMART DATA



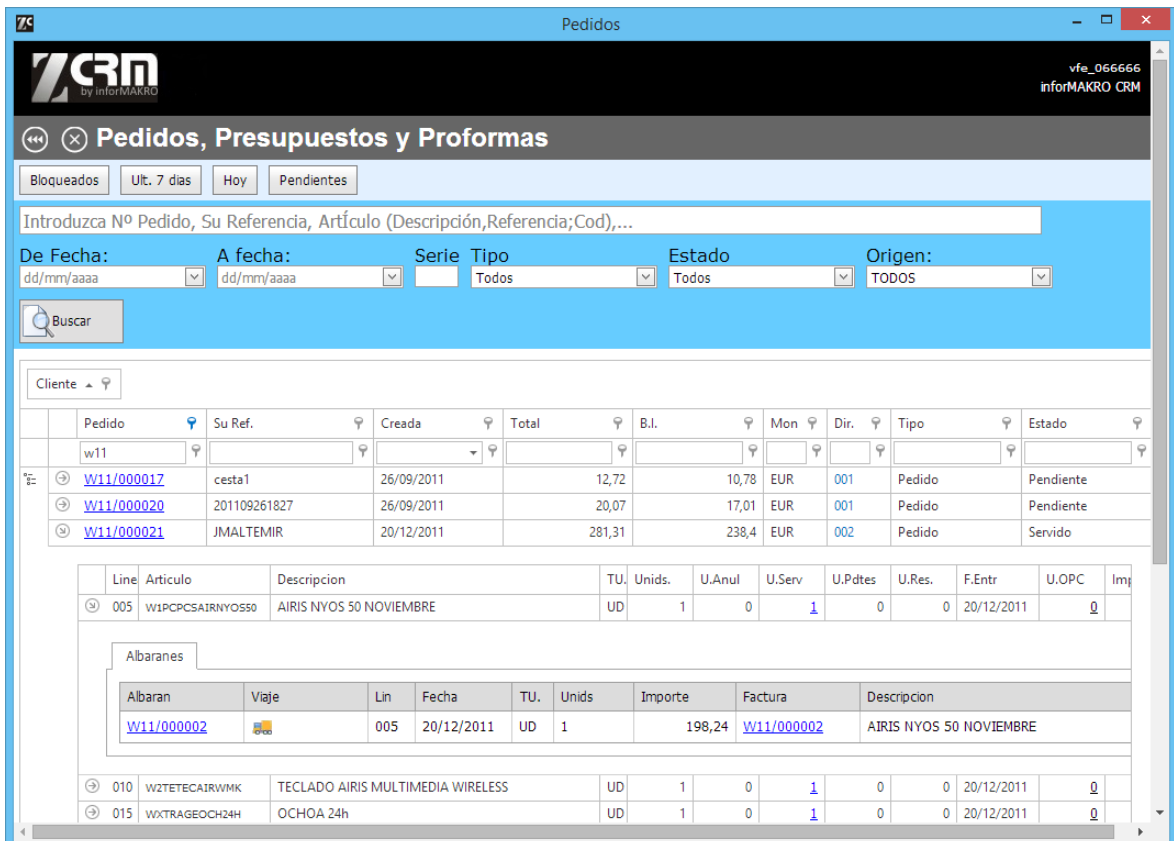
De esta forma se llevará un mejor control de pedidos, se evitarán más errores y aumentará la calidad de servicio aduanero de la empresa.

Herramientas TIC de información de pagos, impuestos y gravámenes

Para mejorar la información de pagos, impuestos y gravámenes, se tiene como propuesta implementar en la empresa aduanera un CRM (CUSTOMER RELATIONSHIPS MANAGEMENT) cuyo fin será el de almacenar toda la información de los pedidos con referencia al cliente, precios, pagos, impuestos y gravámenes, de esta forma se mejorará la gestión de los pedidos y productos destinados para la distribución

Figura 17.

CRM WEB



The screenshot displays the 'Pedidos' (Orders) section of the CRM WEB interface. The interface includes a search bar, filters for 'Bloqueados', 'Ult. 7 dias', 'Hoy', and 'Pendientes', and a search button. Below the search area, there is a table of orders with columns for 'Pedido', 'Su Ref.', 'Creada', 'Total', 'B.I.', 'Mon', 'Dir.', 'Tipo', and 'Estado'. The table shows three orders: W11/000017 (Pendiente), W11/000020 (Pendiente), and W11/000021 (Servido). Below the table, there is a section for 'Albaranes' (Invoices) with a table showing details for order W11/000002, including 'Albaran', 'Viaje', 'Lin', 'Fecha', 'TU', 'Unids', 'Importe', 'Factura', and 'Descripcion'. At the bottom, there is a table of items with columns for 'Line', 'Articulo', 'Descripcion', 'TU', 'Unids', 'U.Anul', 'U.Serv', 'U.Pdes', 'U.Res', 'F.Entr', 'U.OPC', and 'Imp'.

| Pedido | Su Ref. | Creada | Total | B.I. | Mon | Dir. | Tipo | Estado |
|------------|--------------|------------|--------|-------|-----|------|--------|-----------|
| W11/000017 | cesta1 | 26/09/2011 | 12,72 | 10,78 | EUR | 001 | Pedido | Pendiente |
| W11/000020 | 201109261827 | 26/09/2011 | 20,07 | 17,01 | EUR | 001 | Pedido | Pendiente |
| W11/000021 | JMALTEMIR | 20/12/2011 | 281,31 | 238,4 | EUR | 002 | Pedido | Servido |

| Line | Articulo | Descripcion | TU | Unids | U.Anul | U.Serv | U.Pdes | U.Res | F.Entr | U.OPC | Imp |
|------|-----------------|-------------------------|----|-------|--------|--------|--------|-------|------------|-------|-----|
| 005 | W1PCPSA1RNYOSS0 | AIRIS NYOS 50 NOVIEMBRE | UD | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 20/12/2011 | 0 | |

| Albaran | Viaje | Lin | Fecha | TU | Unids | Importe | Factura | Descripcion |
|------------|-------|-----|------------|----|-------|---------|------------|-------------------------|
| W11/000002 | | 005 | 20/12/2011 | UD | 1 | 198,24 | W11/000002 | AIRIS NYOS 50 NOVIEMBRE |

| Line | Articulo | Descripcion | TU | Unids | U.Anul | U.Serv | U.Pdes | U.Res | F.Entr | U.OPC | Imp |
|------|---------------|-----------------------------------|----|-------|--------|--------|--------|-------|------------|-------|-----|
| 010 | W2TETECARWMK | TECLADO AIRIS MULTIMEDIA WIRELESS | UD | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 20/12/2011 | 0 | |
| 015 | WXTRAGEOCH24H | OCHOA 24h | UD | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 20/12/2011 | 0 | |

Herramientas TIC para el tracking

Para mejorar el tracking de los pedidos se propone la implementación de la gestión de trazabilidad de productos por medio del QR (QUICK RESPONSE), de esta forma se colocarán códigos QR a cada lote, pedido o producto a enviar en el que se detalle toda la trazabilidad.

Figura 18.

Flujo de la trazabilidad de un producto



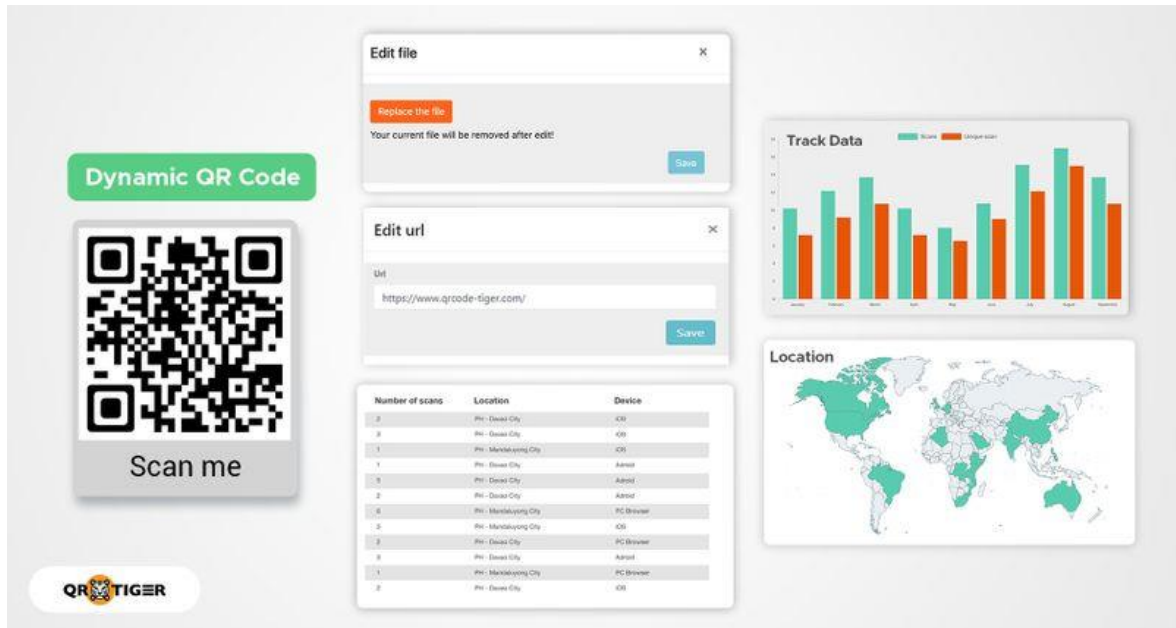
Figura 19.

Colocación de QR'S en los pedidos



Figura 20.

Proceso de creación de los QR'S para el Tracking








3.4. Plan de capacitaciones del personal de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C.

Dado que se evidenció deficiencias en el desarrollo de las actividades de los colaboradores, lo que conllevó a que se obtengan porcentajes bajos en la etapa del diagnóstico, se diseñó un plan de capacitaciones con temas referentes al sector aduanero y uso de las herramientas propuestas, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 8.

Cronograma de capacitaciones

| N° | Temas | Encargado | Dirigido | Horas | JUL | | | AG | | | SET | | | | | |
|----|-----------------------|------------------|------------------|-------|-----|---|---|----|---|---|-----|---|---|---|---|--|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | |
| 1 | Operaciones aduaneras | Recursos Humanos | Todo el personal | 1.5 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Régimen aduanero | Recursos Humanos | Todo el personal | 1.5 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Legislación aduanera | Recursos Humanos | Todo el personal | 1.5 | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|------------------------------|------------------|------------------|-----|---|
| 4 | Logística 4.0 | Recursos Humanos | Todo el personal | 1.5 |  |
| 5 | Gestión de almacenes | Recursos Humanos | Todo el personal | 1.5 |  |
| 6 | Declaración de importaciones | Recursos Humanos | Todo el personal | 1.5 |  |
| 7 | Herramienta CRM | Recursos Humanos | Todo el personal | 1.5 |  |
| 8 | Usos del QR | Recursos Humanos | Todo el personal | 1.5 |  |

El cronograma describe los temas en los que serán capacitados los colaboradores, los cuales suman un total de 8 sesiones de 1.5 horas cada una, los temas están relacionados con puntos claves desarrollados en la empresa además de las herramientas a emplear para la mejora de la gestión aduanera. Aunado a ello, se tiene un formato para registrar las asistencias del personal a las capacitaciones.

Figura 21.

Registro de asistencia

| FORMATO ASISTENCIA A CAPACITACION | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------|----------|------------------|-----|--------|------------------|--|--|
| CODIGO: | | | VERSION: | | | FECHA: | | | |
| TIPO DE EVENTO | | | | FECHA DEL EVENTO | | | HORARIO | | |
| Charlas | | Taller | | Día | Mes | Año | LUGAR DEL EVENTO | | |
| Inducción | | Reunión Informativa | | | | | | | |
| Capacitación | | Otro: | | | | | | | |
| DATOS DEL(LOS) EXPOSITOR(ES) | | | | | | | | | |
| NOMBRE | | CARGO / EMPRESA | | TEMAS TRATADOS | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| PARTICIPANTES | | | | | | | | | |
| Nombre y Apellidos | | | Cargo | | | Firma | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| EVIDENCIA DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Firma del Expositor | | | | | | | | | |

Además, para medir el cumplimiento de las capacitaciones, se tiene la siguiente tabla:

Tabla 9.

Sesiones desarrolladas

| N° | Temas | Estado | JUL | | | | AG | | | | SET | | |
|----|------------------------------|--------------|-----|---|---|---|----|---|---|---|-----|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | Operaciones aduaneras | Efectuado | | | | | | | | | | | |
| | | Reprogramado | | | | | | | | | | | |
| 2 | Régimen aduanero | Efectuado | | | | | | | | | | | |
| | | Reprogramado | | | | | | | | | | | |
| 3 | Legislación aduanera | Efectuado | | | | | | | | | | | |
| | | Reprogramado | | | | | | | | | | | |
| 4 | Logística 4.0 | Efectuado | | | | | | | | | | | |
| | | Reprogramado | | | | | | | | | | | |
| 5 | Gestión de almacenes | Efectuado | | | | | | | | | | | |
| | | Reprogramado | | | | | | | | | | | |
| 6 | Declaración de importaciones | Efectuado | | | | | | | | | | | |
| | | Reprogramado | | | | | | | | | | | |
| 7 | Herramienta CRM | Efectuado | | | | | | | | | | | |
| | | Reprogramado | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|-------------|--------------|
| 8 | Usos del QR | Efectuado |
| | | Reprogramado |

De esta forma se podrá medir el desempeño de las sesiones y el cumplimiento de las capacitaciones al personal de la empresa aduanera.

3.5. Presupuestos para la implementación de las herramientas TIC en los servicios aduaneros

Para estimar el presupuesto necesario para la implementación de las herramientas TIC en la empresa aduanera, se procedió a evaluar los costos según la aplicación de cada herramienta.

Tabla 10.

Presupuesto para la Logística 4.0

| Descripción | Inversión (S/) |
|----------------------------|-----------------|
| Software SMART DATA | 8500.00 |
| Asesoría | 4500.00 |
| Verificaciones | 1800 |
| Equipo PC | 2400 |
| Mantenimiento PC | 890 |
| Adiestramiento en Big Data | 2500 |
| Total | 20590.00 |

Tabla 11.

Presupuesto para el CRM

| Descripción | Inversión (S/) |
|---------------------------|----------------|
| Software CRM WEB | 7500.00 |
| Mantenimiento de software | 2500.00 |
| Licencias CRM | 4600.00 |
| Entrenamiento en CRM | 2500.00 |

Total **17100.00**

Tabla 12.

Presupuesto para el diseño del QR

| Descripción | Inversión (S/) |
|---------------------|-----------------------|
| Codificaciones QR | 3500.00 |
| Diseño de APP | 3600.00 |
| Asesoría | 2500.00 |
| Entrenamiento en QR | 2500.00 |
| Papelería | 1800.00 |
| Total | 13900.00 |

Tabla 13.

Presupuesto para las capacitaciones

| Descripción | Inversión (S/) |
|---------------------------------------|-----------------------|
| Acondicionamiento de área de sesiones | 650.00 |
| Honorarios al capacitador | 1200.00 |
| Papelería | 350.00 |
| Total | 2200.00 |

Con los importes mostrados en las tablas anteriores se tiene el cálculo total del presupuesto necesario para implementar la propuesta de mejora.

Tabla 14.

Presupuesto total

| Herramienta | Inversión (S/) |
|--------------------|-----------------------|
| Logística 4.0 | 20590.00 |
| CRM | 17100.00 |
| QR | 13900.00 |
| Capacitaciones | 2200.00 |
| Total | 53790.00 |

Como se observa en la tabla 14, la inversión total necesaria para implementar las herramientas TIC ascienden a un total de S/ 53 790.00.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Con respecto al primer objetivo específico, identificar la herramienta TIC que permitan disminuir los reclamos de clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C., por retrasos en el cumplimiento de las entregas, en primer lugar, se efectuó un cuestionario de percepción del servicio aduanero de la empresa el cual fue dirigido al personal, obteniendo que, el 18.2% de los trabajadores tienen conocimientos referentes a las operaciones de importación y exportación, el 31.8% saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías, el 27.3% a veces saben cómo ejecutar estos regímenes, el 31.8% mantienen una logística de almacenamiento de las mercancías eficiente, según estos resultados, se propuso la implementación de la Logística 4.0 para optimizar el traslado y la distribución de los pedidos y productos designados para el envío a los clientes finales. Este resultado concuerda con la investigación de Hinostroza (2022) ya que tras aplicar un cuestionario de percepción a 300 usuarios del sistema aduanero de Lima determinó insatisfacción en el servicio, por lo que implementó un servicio logístico de gobierno electrónico, con ello, el 88.30% de los usuarios indicó estar conforme con la aplicación.

Con respecto al segundo objetivo específico, identificar la herramienta TIC que permitan brindar información en tiempo real sobre pagos, impuestos y gravámenes correspondientes a los servicios aduaneros, se efectuó una encuesta al personal de la empresa para que determinen su percepción referente a la información de los pedidos y productos

obteniendo que, el 27.3% expresó que a veces se desarrolla algún tipo de logística que se adapte a las necesidades del cliente y el 29.5% expresó que casi siempre el sistema aduanero de la empresa está actualizado, con estos resultados se propuso la implementación de un CR que permita gestionar en tiempo real toda la información referente a pagos, impuestos y gravámenes de productos y pedidos distribuidos por la empresa y así mejorar la calidad del servicio. Este resultado concuerda con la investigación de Zárate (2018) ya que, tras evidenciar falencias en la administración tributaria de los procesos aduaneros, implementó un sistema de base de datos que permita flexibilizar la revisión de formularios de acciones administrativas de pedidos y productos en las aduanas, con ello demostró que se mejoró el tiempo de procesamiento de la información, mejorando la calidad del servicio aduanero.

Con referencia al tercer objetivo específico, identificar la herramienta TIC que permitan brindar el tracking de las operaciones aduaneras de manera simplificada a los clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C., para tal fin se desarrolló una encuesta de percepción sobre el proceso de tracking de pedidos obteniendo que, el 27.3% de los colaboradores consideró que el sistema de tracking no se actualiza de forma continua, mientras que el 27.3% consideró que el sistema logístico no se ajusta con el proceso de tracking. En ese sentido, para mejorar este proceso se diseñó un sistema QR para codificar cada pedido con sus fases de trazabilidad y así conocer su origen y su destino final. Este resultado concuerda con la investigación de Franco (2022) que, para mejorar el proceso aduanero, detalló el uso del software Ecuapass, que consta de un código token el cual permite obtener información detallada de la trazabilidad aduanera de un producto, permitiendo de esta forma conocer información detallada de los pedidos agilizando el proceso de distribución.

4.2. Conclusiones

Se identificó la herramienta TIC que permita disminuir los reclamos de clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. por retrasos en el cumplimiento de las entregas, esta fue la Logística 4.0, concluyendo en que es viable técnicamente su aplicación en la empresa.

Se identificó la herramienta TIC que permita brindar información en tiempo real sobre pagos, impuestos y gravámenes correspondientes a los servicios aduaneros, esta fue por medio de un software CRM Web, concluyendo en que este tipo de herramienta permite controlar en tiempo real los datos de los pedidos.

Se identificó la herramienta TIC que permita brindar el tracking de las operaciones aduaneras de manera simplificada a los clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C, empleando un software QR el cual llevará un código con todos los datos de la trazabilidad de los productos, concluyendo en que esta herramienta agiliza y mejora el servicio aduanero de la empresa.

Se efectuó el diseño del cronograma de capacitaciones para los colaboradores de la empresa con la finalidad de mejorar su conocimiento en temas aduaneros y en las herramientas propuestas, concluyendo en que capacitar al personal mejorará el desempeño en las diferentes actividades de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas SAC.

Referencias

- ONU (2022) El impacto de la COVID-19 ha dejado al comercio marítimo tocado, pero no hundido. <https://news.un.org/es/story/2021/11/1500122>
- OMC (2021) La OMC en pocas palabras. https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/inbrief_s/inbr_s.htm
- CEPAL (2020) Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45877/1/S2000497_es.pdf
- COMEXPERÚ (2021) Restricción de importaciones sería perjudicial para la economía. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/restriccion-de-importaciones-seria-perjudicial-para-la-economia>
- Riofrio, C., Piloza, K. y Suárez, M. (2019). Plan logístico de exportación para la empresa Expomar, producto camarón hacia el mercado de Barcelona-España. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-13. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/exportacion-empresa-expomar.html>
- Delgado, R. (2019). Impacto de las importaciones no petroleras desde China, en la balanza comercial del Ecuador, período 2013-2017. *Revista Innova*, 4(3), 205-216. <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/1100>
- Tejada, A., Blanco, M. y Guerra, S. (2019). Factores que impulsan las importaciones de las empresas de alimentos procesados, mejorando su competitividad. *Revista Investigación administrativa*, 48(124), 1-15. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S244876782019000200002&script=sci_arttext

- Moisés, B. (2019). *Diseño de proyecto de investigación científica*. (2^{da} ed.). Editorial San Marcos.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación: elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. (2^{da} ed.). Editorial San Marcos.
- Rodriguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Tópicos en investigación clínica*, 21(3), 141-146.
https://www.researchgate.net/profile/FredyMendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Castro, A., Parra, E. y Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. Working Paper ESACE 1(8), 1-41. <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación científica. *Revista Apropiación, generación y uso solidario del conocimiento*, 1(1), 59-76. Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3667>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. (6^{ta} ed.). Editorial Mc Graw Hill.

Anexos

ANEXO N° 1. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------|--|--|---|-------------|-----------------------|
| Uso de herramientas TIC | Implica la implementación de tecnologías digitales en las diversas etapas del proceso de importación y exportación de mercancías, para modernizar y simplificar el proceso aduanero. | Se medirá teniendo en cuenta tres elementos clave a partir de un cuestionario en escala ordinal. | Reducción de reclamos en el cumplimiento de las entregas. | - | Ordinal |
| | | | Información en tiempo real sobre pagos, impuestos y gravámenes. | | |

| | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|---------|
| | | | Obtención de tracking de manera simplificada | | |
| Servicios aduaneros | Se refiere a la planificación y coordinación de manera efectiva todas las actividades relacionadas con las operaciones, logística aduanera y despacho. Esto implica la capacidad de la empresa para | Se medirá teniendo en cuenta tres elementos clave a partir de un cuestionario en escala ordinal. | Operaciones | <ul style="list-style-type: none"> - Importación - Exportación - Regímenes - Capacitación | Ordinal |
| | | | Logística aduanera | <ul style="list-style-type: none"> - Transporte - Almacenamiento - Distribución - Desempeño - Despacho anticipado | |

| | | | |
|------------|-----|----------|---------------------|
| optimizar | sus | Despacho | - Despacho diferido |
| servicios. | | | - Despacho urgente |
| | | | - Supervisión |

ANEXO N° 2. Matriz de consistencia

Título: “Propuesta de mejora de los servicios aduaneros de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. utilizando herramientas TIC, Lima - 2023”

Autores: Miluska Elizabeth Ramirez Dolores y Marjurie Lizbeth Merino Valdiviezo

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|---|---|
| P. General: | O. General: | H. Alterna (Ha): | V. 1. | Tipo de investigación: |
| ¿Cuál es el impacto del uso de herramientas TIC en los servicios aduaneros de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. utilizando | Determinar el impacto del uso de herramientas TIC en la mejora de los servicios aduaneros de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C., Lima – 2023. | El uso de herramientas TIC mejora la satisfacción de los servicios aduaneros brindados por la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C., Lima 2023. | Uso de herramientas TIC. - Reducción de reclamos en el cumplimiento de las entregas. | Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental Unidad de estudio: |

| | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------|----------------------------|
| herramientas TIC, | | | Agencia de aduanas |
| Lima - 2023? | O. Específicos: | - Informaci | SEDASA Agentes de |
| | Identificar la herramienta | ón en | Aduanas S.A.C. |
| | TIC que permita disminuir | tiempo | Población: clientes |
| | los reclamos de clientes de | real sobre | internos (colaboradores) |
| P. Específicos: | la empresa SEDASA | pagos, | de la agencia de aduanas |
| ¿Cómo disminuir los | Agentes de Aduanas S.A.C. | impuestos | SEDASA Agentes de |
| reclamos de clientes | por retrasos en el | y | Aduanas S.A.C.) |
| de la empresa | cumplimiento de las | gravámen | Muestra: |
| SEDASA Agentes de | entregas. | es. | 7 colaboradores de la |
| Aduanas S.A.C. por | Identificar la herramienta | | empresa. |
| retrasos en el | TIC que permita brindar | - Obtención | Muestreo: No |
| cumplimiento de las | información en tiempo real | de tracking | probabilístico por |
| entregas? | sobre pagos, impuestos y | de manera | conveniencia |
| | gravámenes | simplificad | |
| | | a | Técnica: Encuesta |

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>¿Cómo brindar información en tiempo real sobre pagos, impuestos y gravámenes correspondientes a los servicios aduaneros?</p> | <p>correspondientes a los servicios aduaneros.</p> <p>Identificar la herramienta TIC que permita brindar el tracking de las operaciones aduaneras de manera simplificada a los clientes de la empresa SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C.</p> | <p>V. 2.</p> <p>Servicios aduaneros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operaciones - Logística aduanera - Despacho | <p>Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Cuestionarios</p> |
| <p>¿Cómo brindar el tracking de las operaciones aduaneras de manera simplificada a los clientes de la empresa</p> | | | |

SEDASA Agentes de

Aduanas S.A.C.?

ANEXO N° 3. Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS ADUANEROS BRINDADOS POR SEDASA AGENTES DE
ADUANAS S.A.C.**

INSTRUCCIONES: Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas: 1) Nunca; 2) Casi nunca; 3) A veces; 4) Casi siempre; y, 5) Siempre. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----------|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| | Operaciones aduaneras | | | | | |
| 1 | Los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. tienen conocimientos de las operaciones de importación y exportación aduanera | | | | | |
| 2 | Los trabajadores de la agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías | | | | | |
| 3 | Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado | | | | | |
| | Logística aduanera | | | | | |
| 4 | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. desarrolla una logística adaptada a las necesidades del cliente. | | | | | |
| 5 | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías eficiente. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 6 | La distribución de las mercancías con tiempos cautelares produce una correcta gestión aduanera. | | | | | |
| 7 | Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores | | | | | |
| | Despacho aduanero | | | | | |
| 8 | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. maneja la numeración de la declaración de importación de acuerdo a las necesidades del cliente | | | | | |
| 9 | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. declara correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte. | | | | | |
| 10 | La agencia aduanera SEDASA Agentes de Aduanas S.A.C. gestiona los servicios informando oportunamente sobre el proceso de desaduanaje al cliente. | | | | | |