



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN COMO
OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO EN LA
EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA SA, AÑO
2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Cristina Llatas Alvarado

Asesor:

Mg. Trudy Tannert Rengifo

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Cristina Llatas Alvarado**, denominada:

**"BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN COMO OPERADOR ECONÓMICO
AUTORIZADO EN LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA SA, AÑO
2018"**

Mg. Trudy Tannert Rengifo
ASESOR

Mg. Evelin Aragón Grados
**JURADO
PRESIDENTE**

Mg. José Flores Fernandez
JURADO

Mg. Carmín Briceño Meza
JURADO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis infinitamente a Dios, quien me ha dado la fortaleza divina para continuar en las situaciones adversas que se presentan en la vida y ser mí guía en el camino de mi formación profesional. A mi madre Lucy, por ser la persona que me ha acompañado incondicionalmente a lo largo de mi trayecto como estudiante y de vida. A mi padre Ramiro, quien con sus sabios consejos me ha enseñado a perseverar en este arduo camino para sobresalir en todo aquello que me proponga realizar. A mi pequeña hermana Lucia, con quien compartimos momentos de bromas, a quien cuido, protejo y para quien quiero ser un ejemplo. A mis abuelos César, Luz, Cristina y Ramiro, quienes me han consentido y apoyado siempre, gracias por su inmenso amor.

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer a la Universidad Privada del Norte, institución en la cual me formé académicamente de la mano de excelentes docentes, quienes supieron impartirme sus conocimientos, experiencias y consejos contribuyendo de esta forma en mi aprendizaje.

Asimismo, hacer extensivo mi agradecimiento a la empresa Savar Agentes de Aduana S.A por permitirme realizar la investigación en sus instalaciones, y a las personas entrevistadas por colaborar y enriquecer con su vasta trayectoria el presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IIX
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1 Problema General	14
1.2.2 Problemas Específicos	14
1.3. Justificación	14
1.4. Limitaciones	14
1.5. Objetivos	15
1.5.1. Objetivo general	15
1.5.2. Objetivos específicos	15
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1. Comercio exterior.	17
2.2.2. Operadores del comercio exterior.	18
2.2.3. Facilitación del comercio.	19
2.2.4 Seguridad de la cadena de suministro.	20
2.2.5. Operador Económico Autorizado.	20
2.2.6. Marco Normativo SAFE.	21
2.2.7. Implementación del Programa de OEA en el Perú.	24
2.2.8. Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM).	26
2.2.9. Requisitos para certificar como OEA	26
2.2.10. Beneficios OEA.	30
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	31

3.1 Operacionalización de variables	31
3.2 Diseño de investigación	31
3.3 Unidad de estudio	32
3.4 Población	32
3.5 Muestra (muestreo o selección)	32
3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	32
3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	33
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	34
4.1. Beneficios en los procesos aduaneros	34
4.1.1 Atención preferente durante contingencias.	34
4.1.2 Atención preferencial en tramitación de recursos de reclamación.	34
4.1.3 Atención preferencial en solicitudes de devolución de derechos.	35
4.1.4 Asistencia personalizada en procedimientos OEA	36
4.1.5 Atención preferente en consultas técnicas aduaneras	36
4.1.6 Disminución del reconocimiento físico del exportador/importador	37
4.1.7 Capacitaciones permanentes	38
4.1.8 Capacidad operativa en otra circunscripción aduanera.	38
4.1.9 Garantía para operar.	39
4.1.10 Resumen de los beneficios aduaneros analizados.	40
4.2. Beneficios comerciales	41
4.2.1. Imagen de la empresa.	41
4.2.2. Captación de nuevos clientes.	41
4.2.3. Manejo con los proveedores.	42
4.2.4. Confianza a nivel de clientes.	43
4.2.5. Confianza a nivel SUNAT.	43
4.2.6. Resumen de los beneficios comerciales analizados.	44
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	45
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable de investigación.....	31
Tabla 2	Población.....	32
Tabla 3	Resumen de los beneficios aduaneros.....	40
Tabla 4	Resumen de los beneficios comerciales.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principales Operadores del Comercio Exterior.....	19
Figura 2 Objetivos del Marco SAFE.....	22
Figura 3 Los cuatro elementos básicos del Marco SAFE.....	23
Figura 4 Historia de la implementación del programa OEA en el Perú.....	25
Figura 5 Lineamientos para una Trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente	27
Figura 6 Lineamientos para un Sistema adecuado de registros contables y logísticos que permita la trazabilidad de las operaciones.....	27
Figura 7 Lineamientos para una Solvencia financiera debidamente comprobada.....	28
Figura 8 Lineamientos para un Nivel de seguridad adecuado.....	29
Figura 9 Beneficios para la atención preferente durante contingencias.....	34
Figura 10 Atención preferencial en tramitación de recursos de reclamación.....	35
Figura 11 Atención preferencial en solicitudes de devolución de derechos.....	35
Figura 12 Asistencia personalizada en procedimientos OEA.....	36
Figura 13 Atención preferente en consultas técnicas aduaneras.....	37
Figura 14 Disminución del reconocimiento físico del exportador/importador.....	37
Figura 15 Capacitaciones Permanentes.....	38
Figura 16 Capacidad operativa en otra circunscripción aduanera.....	39
Figura 17 Garantía para operar.....	39
Figura 18 Imagen de la empresa.....	41
Figura 19 Captación de nuevos clientes.....	42
Figura 20 Manejo con proveedores.....	42
Figura 21 Confianza a nivel de clientes.....	43
Figura 22 Confianza a nivel de SUNAT.....	44

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar los beneficios que ha traído consigo la obtención de la certificación como operador Económico Autorizado (OEA) a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018. Para ello, se utilizó una metodología basada en un diseño no experimental de tipo transversal, sustentado en un enfoque cualitativo en el cual se aplicaron 7 entrevistas a profundidad no estructurada a una muestra de actores que tienen relación directa con la gestión de los beneficios de la certificación OEA dentro de la empresa estudiada. Para el análisis de los resultados se utilizó la matriz de categorización y diagramas de resumen. Los principales resultados son que existen beneficios de tipo aduanero y comercial de distinta relevancia. A nivel aduanero los más relevantes son: asistencia personalizada en procedimientos OEA, atención preferente en consultas técnicas aduaneras, disminución del reconocimiento físico del exportador/importador, garantía para operar. A nivel comercial los más importantes son: imagen de la empresa, captación de nuevos clientes, confianza a nivel de clientes, confianza a nivel de SUNAT. Por otra parte, los beneficios de capacitaciones permanentes y las atenciones preferenciales en solicitudes de devolución de derechos y tramitación de recursos de reclamación no se cumplen a cabalidad.

PALABRAS CLAVE: Certificación OEA, Beneficios, SUNAT, Agencia de aduanas.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the benefits of obtaining certification as an Authorized Economic Operator (AEO) for "Savar Agentes de Aduana SA" during 2018. For this purpose, a methodology based on a non-experimental cross-sectional design was used, based on a qualitative approach in which 7 in-depth unstructured interviews were applied to a sample of actors directly related to the management of the benefits of AEO certification within the company studied. For the analysis of the results, the categorization matrix and summary diagrams were used. The main results are that there are customs and trade benefits of different relevance. At the customs level, the most relevant are: personalized assistance in AEO procedures, preferential attention in technical customs consultations, decrease in the physical recognition of the exporter/importer, guarantee to operate. At the commercial level the most important are: image of the company, attraction of new clients, confidence at the level of clients, confidence at the level of SUNAT. On the other hand, the benefits of permanent training and preferential attention in requests for the return of rights and processing of claim appeals are not fully complied with.

KEY WORDS: AEO Certification, Benefits, SUNAT, Customs Agency

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El contexto actual del comercio internacional un aspecto que se volvió importante para los países es la seguridad en la cadena logística. Esto a partir de los atentados terroristas ocurridos en New York – USA, el 11 de setiembre en el año 2001, los cuales obligaron a los Gobiernos y administraciones aduaneras a desarrollar mecanismos que garanticen la seguridad de la cadena de suministros internacional, sin que esto signifique la ralentización indeseada en el comercio internacional. Para ello, se conjugó dos figuras, la de seguridad y la de facilitación. Ante la necesidad de regular este nuevo entorno, La Organización Mundial de Aduanas (OMA)-organismo internacional que rige principalmente asuntos relacionados con el funcionamiento de aduanas y la regulación del comercio a nivel internacional- emitió el Marco Normativo SAFE ("Marco SAFE"), que establece los principios fundamentales con respecto a la seguridad y facilitación de la cadena mundial de suministro (SUNAT, 2018).

El Marco SAFE, en junio de 2007, incorporó oficialmente el concepto de Operador Económico Autorizado (OEA), el cual es definido como un operador de comercio exterior confiable y seguro, es certificado mediante un proceso de auditoría, en el que se verifican aspectos relacionados a los procedimientos aduaneros, sistema adecuado de registros contables, solvencia financiera, y el cumplimiento de una serie de estándares de seguridad. El OEA busca tener una cadena logística segura, a través de la implementación de procesos trazables que permitan identificar y aminorar los riesgos a los cuales las mercancías están expuestas, tales como: contrabando, terrorismo, narcotráfico, y cualquier otro acto ilícito asociado al comercio internacional (PROMPERU, 2016).

El programa de Operador Económico Autorizado permite la posibilidad de que las administraciones aduaneras suscriban Acuerdos de Reconocimiento Mutuo de los programas, de modo que las empresas certificadas como OEA en un país, puedan acceder a beneficios en las aduanas de otro país con quien se suscribió el acuerdo. Esto quiere decir que el programa OEA en el Perú, tiene criterios similares al programa Nuevo Esquema de Empresas Certificadas (NEEC) de México, al programa Customs-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT) de los Estados Unidos, al programa OEA de la Unión Europea, al programa Partners-in-Protection (PIP) de Canadá, y a más de los 50 programas OEA existentes en el mundo (PROMPERU, 2016).

La certificación OEA fue implementada en el Perú en el año 2013, La SUNAT es el organismo técnico especializado, que certifica a los operadores de comercio exterior, siendo estos los exportadores, importadores, agentes de aduana, almacenes aduaneros; siempre que cumplan con todos los requisitos establecidos en la norma. Este tipo de certificación trae consigo beneficios para los operadores certificados como: "Disminución del control aduanero en despachos de importación y exportación; atención preferente en trámites aduaneros; Reducción de plazos en trámites aduaneros; asignación de un sectorista para orientación y asistencia especializada en los procedimientos vinculados al Programa OEA a nivel nacional, entre otros" (SUNAT, 2018, párr.1).

El presente trabajo de investigación, se interesa en analizar el caso en particular de la agencia Savar Agentes de Aduana S.A. Empresa con más de 35 años de experiencia profesional en el mercado peruano, la cual se encuentra entre las 10 principales Agencias de Aduanas del país, según ranking SUNAT 2017. Esta empresa está comprometida en la búsqueda de soluciones que mejoren la eficiencia operativa y administrativa para sus clientes, lo cual se traduce en procesos logísticos más simples y seguros contando con la tecnología, equipos y personal profesional altamente calificado. Por ello, se ha ratificado en el 2013 con la recertificación Business Anti-Smuggling Coalition (BASC) y la Certificación como Operador Económico Autorizado OEA (SAVAR, 2018).

Con todo lo expuesto anteriormente, si bien es cierto no es obligatorio para una agencia de aduanas ser OEA, pero al no optar serlo se pierden de los beneficios que conlleva la certificación, no solo son aquellos que otorga la aduana de un país a sus empresas pertenecientes a este programa, sino también los beneficios que representa internacionalmente. Adicional a ello, contribuye a que las empresas controlen sus procesos y la trazabilidad de su cadena logística. Por otro lado, existe también un valor intangible como es la imagen empresarial, al ser un operador de confianza certificado por la administración aduanera aporta en su entorno comercial, sirviendo de instrumento de mejora para hacerse más competitivos. Por estos motivos, es que la gerencia de Savar Agentes de Aduana evaluó las oportunidades comerciales para su empresa ser OEA y tal como se indicó en el inicio desde 2013 pertenece a este programa internacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué beneficios ha traído consigo la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué beneficios en los procesos aduaneros ha traído consigo la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018?
2. ¿Qué beneficios en el desempeño comercial ha traído consigo la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018?

1.3. Justificación

La presente investigación, se justifica en la necesidad de recolectar sistemáticamente información acerca del funcionamiento, cumplimiento de los requisitos y criterios para poder certificar como Operador Económico Autorizado (OEA); y brindar toda esta información a todas aquellas exportadoras, importadores, agentes de aduana y almacenes aduaneros interesados en postular para certificarse como OEA.

Asimismo, este trabajo de investigación desde un punto de vista metodológico sigue todos los pasos o fases del método científico, toda vez que detecta una problemática de la realidad cotidiana y formulada las interrogantes, objetivos, variable, dimensiones e indicadores a investigar, por tanto la investigación servirá como antecedente para otros trabajos afines.

Adicional a ello, el trabajo se justifica desde un punto de vista teórico pues contribuirá con un gran aporte de conocimientos en el ámbito de comercio exterior, ya que es un tema poco investigado en el Perú.

1.4. Limitaciones

La presente investigación, podría atravesar por las siguientes limitaciones:

Limitaciones Accesorias

En la medida que ciertos aspectos de la información fueron negados por parte de la empresa a investigar, por razones de seguridad corporativa. Por otro lado, se presentaron barreras momento de concretar las entrevistas por un tema de disponibilidad por parte de los entrevistados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar los beneficios que ha traído consigo la obtención de la certificación como operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Describir los beneficios en los procesos aduaneros que ha traído consigo la obtención de la certificación como operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018.
2. Describir los beneficios en el desempeño comercial que ha traído consigo la obtención de la certificación como operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Chafloque y Piscocoya (2015) en su tesis titulada "Impacto de la certificación Operador Económico Autorizado agencia de aduana Carlos Bello S.A.C al 2015". Teniendo como objetivo: Identificar, describir y analizar los beneficios que propone la certificación OEA en las agencias de aduanas conforme el reglamento. Para ello, utilizaron una metodología de tipo: Exploratoria-Cualitativa ,para tal fin realizaron una revisión documentaria y entrevistas a los representantes de la empresa Carlos Bellos S.A.C. Dichos autores concluyen que la certificación OEA ha traído consigo mejoras para la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C en cuanto a seguridad se minimizaron riesgos y en lo que respecta a los procesos de agenciamiento de aduanero se pudieron simplificar, facilitando así comercialmente a sus clientes, por lo tanto, ser OEA ha generado que la agencia de aduana sea reconocida como un operador logístico confiable y seguro.

Asimismo, Zarate (2017) en su tesis titulada "La Vulneración del principio de la facilitación del comercio en la implementación del programa Operador Económico Autorizado: El caso de los importadores de gamarra periodo 2015-2016". Tiene como objetivo: Analizar los escenarios que ofrece el comercio exterior en nuestro país, brindando las herramientas adecuadas para el mejor desempeño de los operadores de comercio – importadores que aportan al crecimiento económico del Perú. El enfoque de la investigación fue cualitativa, teniendo como muestra a 50 importadores del "Emporio Comercial de Gamarra" a los cuales se realizaron entrevistas. La investigación determinó que dicha figura no cumple con el objetivo para el cual fue implementado, por el contrario, genera burocracia, tanto en los requisitos exigidos, como también en los beneficios que se obtienen al certificarse. Asimismo, indica que no se ha realizado una correcta difusión del programa OEA en los importadores del "Emporio comercial de Gamarra".

Por otro lado, Inga y Martínez (2017) en su tesis titulada "Factores por los cuales las empresas exportadoras en el Perú no certifican como Operador Económico Autorizado en el periodo 2013-2017". El objetivo de la investigación fue: Identificar cuáles son los factores por los cuales las empresas exportadoras en el Perú no certifican como Operador Económico Autorizado. Para esta investigación de tipo cualitativa se recopiló información mediante entrevistas a empresas exportadoras, SUNAT y gremios. Los autores identifican que son 2 los factores: la primera por el desconocimiento de los beneficios que brinda la certificación como OEA y la segunda se refiere que dentro de los requisitos que exige la SUNAT para certificar el más difíciles de cumplir para las empresas exportadoras es el nivel de seguridad adecuado.

Oviedo (2011) en su tesis titulada "Análisis del programa de Operador Económico Autorizado (OEA), la experiencia internacional y el caso chileno". Tiene como objetivo analizar la experiencia de Chile con el programa del Operador Económico Autorizado (OEA) de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) se utilizó el método tipo descriptivo-analítico y el instrumento empleado fueron las entrevistas a los grupos involucrados en el proceso . La investigación concluyó que el programa OEA en Chile, no se implementó adecuadamente, por la tanto el sector privado no estuvo interesado a pesar que beneficios que agilizarían aún más el proceso de importación en Chile, tales como: obtener prioridad en el despacho aduanero, habilitación de carriles rápidos, ventajas financieras al pagar aranceles, posibilidad de realizar controles en sus instalaciones, facilidad para acogerse a procedimientos simplificados y presentar declaraciones breves de entrada al país.

De igual manera, Chávez (2015) en su tesis titulada "Certificación para Operador Económico Autorizado para simplificaciones aduaneras aplicado al sector importador". Tiene como objetivo analizar Certificación OEA para simplificaciones aduaneras aplicado al sector importador. Para esta investigación de tipo cualitativa se recopiló información mediante entrevistas a empresas importadoras y Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. El autor concluyó que ser un importador OEA es un beneficio que impulsa la práctica de un legítimo comercio externo, capaz de apoyar el crecimiento y desarrollo socio económico del país. Resaltando que este beneficio no solamente favorece al sector privado, sino también al sector público.

Por otro lado, García y Rodríguez (2013) en su tesis titulada " Beneficios del operador económico autorizado OEA en las empresas exportadoras colombianas.". El objetivo de la investigación fue determinar los beneficios que el programa del Operador Económico Autorizado en Colombia. El enfoque fue cuantitativa y para ello se recopiló información mediante entrevistas a empresas exportadoras. La investigación concluyó: "El exportador que lo certifiquen como OEA garantiza calidad, confianza y seguridad en toda la cadena logística del comercio internacional, esto incluye, proveedores de materias primas, insumos, las personas que prestan servicios de bodegaje y transporte de mercancías" (p. 50).

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Comercio exterior

Es una parte del comercio mundial, por lo cual cuando se hace mención al comercio exterior se refiere al desarrollo del intercambio de bienes y servicios entre un país determinado y resto de países del mundo (Gonzales y Martínez, 2014).

2.2.2. Operadores del comercio exterior

Desde sus orígenes el servicio aduanero estaba a cargo del Estado, posteriormente con el crecimiento acelerado del comercio exterior se requirió que se deleguen muchas de las funciones aduaneras al sector privado. Por lo tanto, la denominación de operadores se refiere a todas las personas naturales o jurídicas involucrados en la cadena logística del comercio exterior y cumplen funciones aduaneras por delegación. A continuación, se presenta un resumen de los principales operadores del comercio exterior (Cosio, 2017):

a) Los despachadores de aduanas

Son despachadores de aduana: los agentes de aduana, despachadores oficiales, dueños, consignantes o consignatarios de las mercancías. Usualmente el agente de aduana, es el despachador aduanero, gestor habitual en toda clase de trámites aduaneros. Asimismo, bajo esta línea se encuentran los despachadores oficiales, encargados de realizar el despacho de mercancías consignadas o que se consignen a los organismos del sector público a que pertenecen. Adicionalmente, los dueños o consignatarios pueden hacer su propio trámite aduanero; cuando acrediten ante la administración aduanera su solvencia financiera o despachen mercancía de pequeño valor.

b) El transportista o sus representantes

El transportista es la persona natural o jurídica que traslada las mercancías o que tiene el mando del transporte o la responsabilidad de éste. Debe remitir la información a la administración aduanera sobre ingreso y salida de las mercancías a través del manifiesto de carga. En el caso del transporte vía marítima, el representante del transportista en el país es el agente marítimo.

c) Agentes de carga internacional

Se le conoce a nivel mundial como Freight Forward, son los encargados de realizar y recibir embarques, consolidar y desconsolidar mercancías.

Los agentes de carga son los intermediarios entre el transportista y los importadores o exportadores, compran un espacio en el medio de transporte (reserva), para luego vender ese espacio a varios sujetos, para ello tiene que agrupar sus cargas (consolidar) y emitir un documento de manera individual a cada uno, que los acreditará ante la aduana como dueños o consignatarios (conocimiento de embarque hijo para la vía marítima y guía aérea hija para la vía aérea).

d) Almacenes aduaneros

Son el local en donde se almacenará las mercancías temporalmente cuya administración está a cargo de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, entendiéndose como tales a los depósitos temporales y depósitos aduaneros. Los depósitos temporales custodian a las mercancías que están pendientes de acogerse a un régimen aduanero.

Por otra parte, los depósitos aduaneros almacenan las mercancías que están destinadas al régimen aduanero de depósito.

e) Empresas de servicio postal

Son empresas habilitadas por el gobierno para realizar servicios postales internacionales; en el Perú exclusivamente la empresa postal estatal es SERPOST.

f) Empresas de servicio de entrega rápida

Son empresas dedicadas al despacho de los envíos de entrega rápida (EER), trasladan documentos, materiales impresos, paquetes u otras mercancías, sin límites de valor o peso, que requieren de un traslado y disposición inmediata por parte de los destinatarios, transportados al amparo de una guía de envíos de entrega rápida.

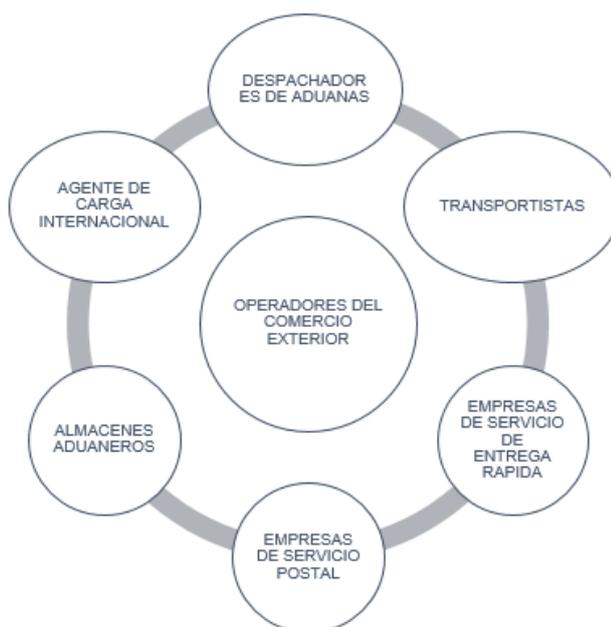


Figura 1. Principales Operadores del Comercio Exterior. Fuente: Cosio (2017)

Son aquellos operadores involucrados en la cadena logística del comercio exterior a los que la administración aduanera les ha delegado funciones.

2.2.3. Facilitación del comercio

Debido al gran aumento del comercio mundial en las dos últimas décadas, los operadores expresaron su preocupación por una mayor cooperación por parte de la autoridad aduanera, que esta sea más transparente y menos burocrática para así ayudar a un fluido comercio transfronterizas. La facilitación del comercio se refiere a las políticas y medidas que fomentan la reducción de las barreras transfronterizas, que impiden la facilitación del comercio, así como a hacer que los controles sean más eficientes y menos costosos (OMC, 2018).

2.2.4 Seguridad de la cadena de suministro

Gillai y Bhat (2014) Después de los ataques terroristas de los últimos años, así como muchos otros acontecimientos imprevistos como la contaminación y adulteración de productos, escasez, cierre de fronteras y las huelgas de los puertos hicieron que las empresas fueran más conscientes de la vulnerabilidad de sus cadenas de suministro, y los alentó a buscar formas de reducir el riesgo de que se produzcan tales situaciones imprevisibles y aumentar la estabilidad a lo largo de su cadena logística.

Dichos autores también afirman que por este motivo, se realizaron iniciativas por el gobierno de EE.UU. para evaluar y minimizar el riesgo involucrado en el transporte internacional de mercancías, entre estas encontramos:

- La Iniciativa para la Seguridad de los Contenedores
- La Alianza Aduanera-Comercial Contra el Terrorismo (C-TPAT)
- La Regla del Manifiesto Previo
- El Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN)
- Iniciativa de Libre y Seguro Comercio

Asimismo, se realizaron otras iniciativas, que incluyen la publicación de la norma ISO/PAS 28000:2005 "Especificación para sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro" por la Organización Internacional de Normalización (ISO); el desarrollo del Marco de Normas para la Seguridad y facilitar el comercio mundial por los miembros de la Organización Mundial de Aduanas(OMA); una serie de medidas que fueron presentadas por la Comisión Europea en donde fue incluido el programa del Operador Económico Autorizado (OEA); así como varias iniciativas que se tomaron por la Organización Mundial del Comercio (OMC) para facilitar el comercio.

2.2.5. Operador Económico Autorizado

La figura OEA nace como consecuencia de la necesidad de garantizar la seguridad de los procesos y operaciones de comercio exterior en el contexto de la lucha contra el terrorismo. Si bien es cierto esta figura no es obligatoria para que los operadores económicos sigan realizando sus actividades, sin embargo, por medio de la certificación OEA, los operadores acreditan el cumplimiento de medidas de seguridad y buenas prácticas considerándolos como socios confiables en la cadena logística internacional (Hernández y Portals, 2013).

Los OEA pueden ser "fabricantes, importadores, exportadores, despachantes de aduana, transportistas, operadores de agrupamiento, intermediarios, operadores portuarios, de

aeropuertos o terminales, operadores de transporte integrados, operadores de depósito, distribuidores, operadores de transporte." (SUNAT, 2018, Parr.8).

El certificado OEA posee particularidades de acuerdo a la legislación de cada país, por ejemplo, en el caso de la Unión Europea (UE), existen tres tipos de certificación: Certificado Operador Económico Autorizados simplificaciones aduaneras, Certificado Operador Económico Autorizados seguridad y protección, Certificado Operador Económico Autorizados simplificaciones y seguridad (Cabello y Cabello, 20014). Entonces la autorización de seguridad y protección tiene diferentes criterios de calificación que la autorización de simplificación aduanera. También se da el caso de que estos dos proporcionen beneficios separados a sus titulares o a menos que un operador económico desee la combinación OEA Seguridad y protección; y autorización de simplificación aduanera.

En el caso del Perú, se otorga una certificación como Operador Económico Autorizado y el artículo 2° de la Ley General de Aduanas aprobada por Decreto Legislativo N° 1053 y modificatorias, lo define: "Operador de comercio exterior certificado por la SUNAT al haber cumplido con los criterios y requisitos dispuestos en el presente Decreto Legislativo, su Reglamento y aquellos establecidos por las normas pertinentes".

2.2.6. Marco Normativo SAFE

Establece que el comercio Internacional es un impulsor fundamental para el progreso económico, pero al mismo tiempo es susceptible de ser empleado con fines terroristas y esto conllevaría a un gran daño en la economía mundial. Es por ello, que se determinó la necesidad de establecer sistemas aduaneros que incrementen la seguridad a la vez que se toman medidas para seguir mejorando la facilitación del comercio. Razón por la cual, en junio de 2005 el Consejo de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) elaboró y aprobó normas destinadas a garantizar la seguridad de la cadena logística internacional sin que esto signifique un impedimento en la fluidez del comercio, sino que, por el contrario, facilite la circulación de las mercancías. Estas normas están contenidas en el Marco Normativo SAFE ("Marco SAFE") establecen los principios y las normas; y los presenta para su adopción a modo de pautas mínimas de actuación para los Miembros de la OMA (OMA,2015).

a. Objetivos del Marco SAFE

El marco SAFE ofrece a las aduanas, y a los operadores económicos nuevas oportunidades de trabajar juntos en pro de un objetivo común de mejora de la seguridad y la eficacia de la cadena de suministro, basado en la confianza mutua y

en la garantía de transparencia. La Figura 2 nos muestra los principales objetivos del Marco SAFE.

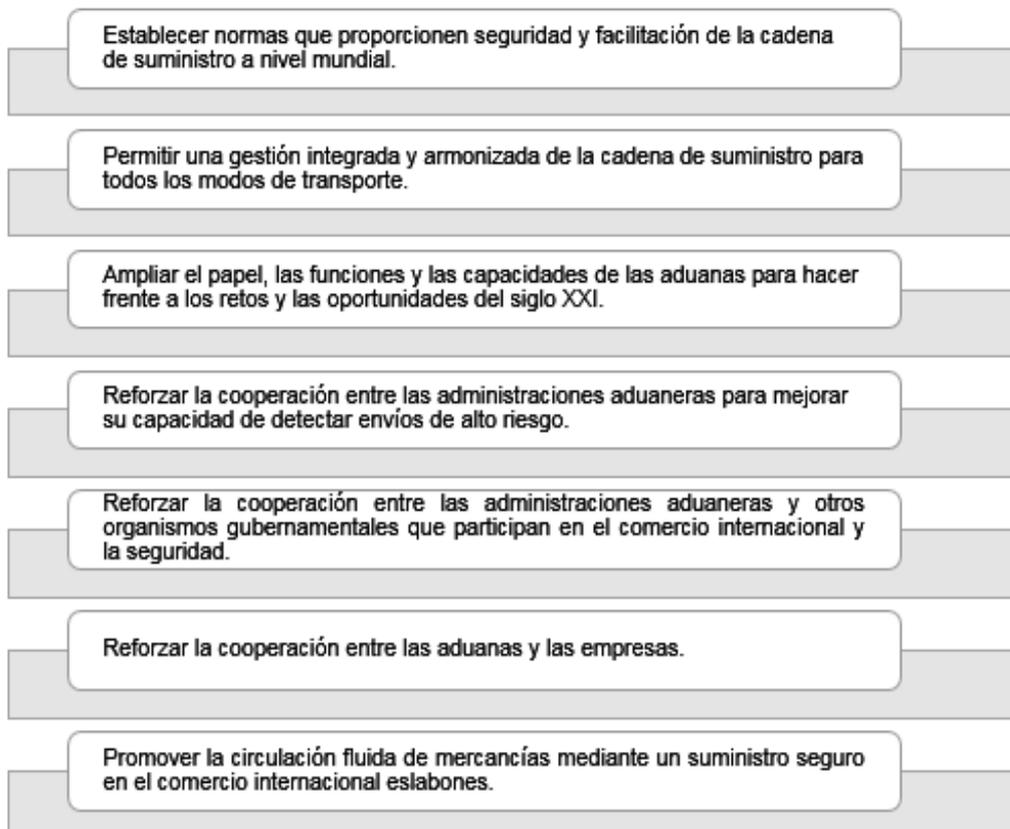


Figura 2. Objetivos del Marco SAFE. Fuente: Organización Mundial de Aduanas (2015). El Marco SAFE establece formas en que las administraciones aduaneras y los operadores trabajen juntos con la finalidad de garantizar el comercio seguro.

b. Elementos básicos del Marco SAFE

El Marco SAFE consta de cuatro elementos básicos. La Figura 3 nos detalla dichos elementos.

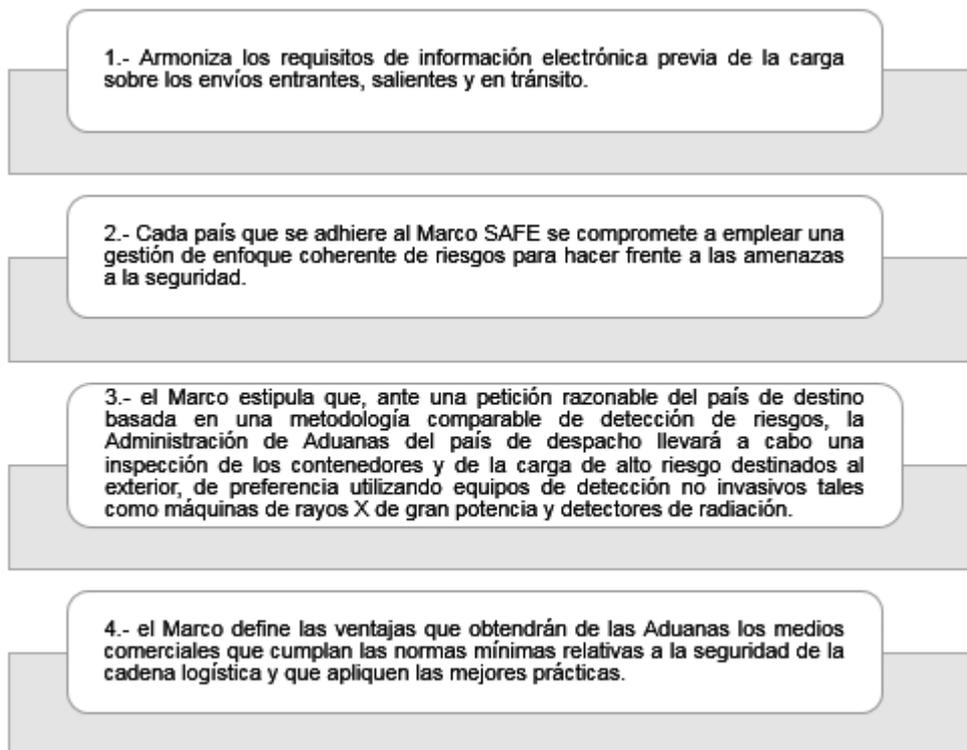


Figura 3. Los cuatro elementos básicos del Marco SAFE. Fuente: OMA (2015).

Estos cuatro elementos indican que a través de la información previa de la carga por medios electrónicos y tecnologías de detección no invasivas se busca hacer frente a las amenazas relacionadas con la seguridad.

c. Pilares del Marco SAFE

El marco SAFE se basa en tres pilares de colaboración (OMA, 2015).

- Aduanas – Aduanas: En el pasado, la aduana tenía que esperar que la carga llegue al puerto, para poder inspeccionar lo que traía el contenedor, es por ello que existe la vulnerabilidad que se utilice el comercio global para fines terroristas u otras formas de delincuencia transnacional. Por eso que, el principio básico de este pilar es la transmisión previa de la información por medios electrónicos, a fin de poder identificar contenedores o carga de alto riesgo. Las administraciones aduaneras deberán emplear tecnologías modernas, que comprenden, las máquinas rayos X y de rayos gamma de gran potencia y los dispositivos para detectar radiación, entre otras. La utilización de estas tecnologías preserva la integridad de la carga y de los contenedores, además de garantizar que el proceso tenga una circulación fluida de las mercancías.
- Aduanas – Empresas: Las administraciones aduaneras deben contar con socios estratégicos para poder asegurar la protección y seguridad de la cadena de abastecimientos. Por este motivo, las aduanas se asociarán con el sector privado

a fin de que este participe en las tareas relacionadas con la seguridad. Razón por la cual, por medio de la creación de un sistema internacional se identificarán las empresas privadas que ofrezcan un nivel elevado de seguridad respecto de su rol en la cadena logística contribuyendo a que las aduanas puedan cumplir sus funciones correspondientes a la seguridad y a la facilitación del comercio exterior.

- Aduanas-Otros organismos gubernamentales e intergubernamentales. La seguridad de la cadena de suministro también es objeto de la cooperación entre las aduanas y los servicios de aduanas de muchos departamentos gubernamentales, incluyendo, en particular, las autoridades de seguridad de transporte y asuntos del interior (por ejemplo, policía), servicios fronterizos (por ejemplo, agricultura) y agencias de certificaciones. Esta cooperación adopta diversas formas y los servicios pueden compartir locales o equipos y bases de datos. También pueden intercambiar información y llevar a cabo actividades conjuntas de evaluación de riesgos, validación de programas e inspecciones conjuntas. Asimismo, puede incluir la alineación de los programas de seguridad y control de los diferentes servicios.

2.2.7. Implementación del Programa de OEA en el Perú

Según la SUNAT (2018) "El Perú inicio su primer acercamiento con el programa OEA con la promulgación de la nueva Ley General de Aduanas, aprobada por Decreto Legislativo 1053 del 27-06-2008. Posteriormente, en el mes de abril de 2009, la SUNAT suscribe la carta de intención ante la Organización Mundial de Aduanas mediante la que se compromete a implementar el Marco SAFE" (Quieres conocer su historia, Parr, 1).

Posteriormente en el año 2009 la SUNAT se compromete a implementar el Marco SAFE y para ello firma una carta de intención ante la OMA. En ese mismo año, el Perú es incluido en el proyecto Regional del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, este proyecto busca la implementación del programa OEA.

Asimismo, a principios del año 2011 para la implementación de este programa la SUNAT tuvo que realizar grupos de trabajo a nivel institucional y con el sector privado, con este último se tuvieron 2 reuniones. La primera reunión que se realizó tuvo como objetivo darles a conocer a este gremio del sector privado el proceso de implementación y la gran importancia de esta certificación dentro del comercio internacional. La segunda reunión fue conformada por representantes asignados de cada gremio empresarial, conformándose así cinco Mesas de Trabajo: de Exportadores, Transportistas, Almacenes, Agentes de Aduana y Puertos-Aeropuertos.

La realización del plan piloto fue de gran relevancia para el proyecto OEA, debido a que ayudó a determinar los siguientes puntos:

- Cumplimiento de requisitos por parte de las empresas o interesados
- Determinar los tiempos probables de duración de los procedimientos, de estudio de documentos, visitas de validación, procesos de revalidación, autorización, suspensión y/o cancelación de la autorización, entre otros.
- Como resultado de este Plan, se elaboró el Marco Normativo del Proceso de Certificación del Operador Económico Autorizado, así como procedimientos y formatos utilizados en la certificación.

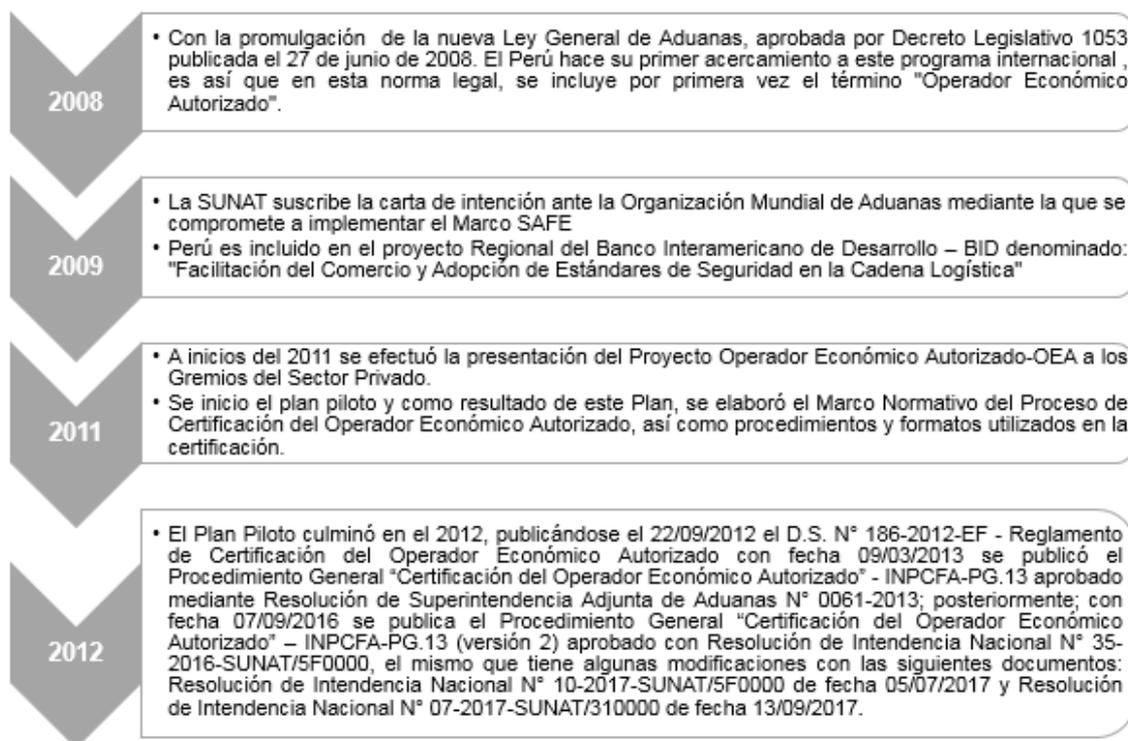


Figura 4. Historia de la implementación del programa OEA en el Perú. Fuente: SUNAT (2018)
Se detallan los procesos que siguió la SUNAT para poder implementar el programa OEA siendo el Plan piloto el que ayudo a determinar los procedimientos y se elaboró el Marco Normativo del Proceso de Certificación del OEA.

Actualmente pueden obtener la certificación los exportadores, importadores, agentes de aduana, almacenes autorizados y Empresas de Servicio de Entrega Rápida-ESER. Cabe resaltar que la certificación es de carácter indefinido, no obstante, está sujeto condiciones de suspensión y revocación. Esto debido a que, se realizan auditorias periódicas, por lo menos una vez al año, para garantizar que el OEA mantiene las condiciones y requisitos. Asimismo, la certificación OEA es voluntaria, depende de cada empresa si desea certificarse y no tiene

ningún costo, es decir el trámite para la obtención de la certificación es gratuito (SUNAT, 2018).

2.2.8. Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM)

El acuerdo de reconocimiento mutuo (ARM) constituye "Uno de los principales retos con respecto a una eficaz aplicación global del Marco SAFE, en particular desde la perspectiva de los países en desarrollo, sigue siendo el reconocimiento mutuo de los certificados de Operador Económico Autorizado (OEA) expedidos por diferentes administraciones aduaneras" (ONU, 2008, pág. 5). El reconocimiento mutuo de las condiciones será esencial para garantizar que un operador certificado como OEA en su propio país, goce de los beneficios previstos en el marco y pueda ser participe en el comercio internacional en pie de igualdad.

Con lo expuesto anteriormente, el ARM permite que las administraciones aduaneras validen y autoricen las certificaciones OEA otorgadas en el país sean reconocidas por otros países que forman parte del programa, con lo cual permiten obtener beneficios mutuos, así como también se elimina la duplicidad de controles de seguridad.

Hoy en día Perú ha firmado acuerdos con los siguientes países:

- Perú – EE.UU.
- Perú – Alianza del Pacífico (Perú, México, Colombia, Chile)
- Perú – Uruguay
- Perú- Corea del sur

Se encuentra en proceso de negociación:

- Perú – CAN (Perú, Colombia, Ecuador y Bolivia)

2.2.9. Requisitos para certificar como OEA

El Artículo 44° de la Ley General de Aduanas aprobada por Decreto Legislativo N° 1053 y modificatorias establecen las condiciones para que la administración aduanera pueda acreditar las certificaciones OEA. Dichas condiciones son:

1) Trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente.

a) El grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras administradas por la SUNAT, en un periodo determinado.

b) Que los representantes legales del operador informados ante la SUNAT no registren investigaciones ante el Ministerio Público, procesos judiciales o condenas por delitos tributarios, aduaneros, lavado de activos, tráfico ilícito de drogas, terrorismo, minería ilegal, tráfico ilegal de productos forestales maderables, contra los derechos intelectuales y/o contra la fe pública. En los casos de investigaciones ante el Ministerio Público o procesos judiciales sólo se tomarán en cuenta los denunciados por el Procurador Público de la SUNAT o por una entidad gubernamental, salvo en los casos de delitos contra la fe pública que sólo tomarán en cuenta a los denunciados por el Procurador Público de la SUNAT.

Figura 5. Lineamientos para una Trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente. Fuente: SUNAT (2016)

Acreditación de los requisitos para el otorgamiento de la certificación OEA en el Perú.

2) Sistema adecuado de registros contables y logísticos que permita la trazabilidad de las operaciones.

a) Un sistema de control interno que garantice, entre otros, la generación de estados financieros confiables.

b) Sistemas, registros y controles que garanticen la trazabilidad de sus operaciones y la realización de los controles aduaneros.

c) Libros y registros contables.

Figura 6. Lineamientos para un Sistema adecuado de registros contables y logísticos que permita la trazabilidad de las operaciones. Fuente: SUNAT (2016)

Acreditación de los requisitos para el otorgamiento de la certificación OEA en el Perú.

3) Solvencia financiera debidamente comprobada.

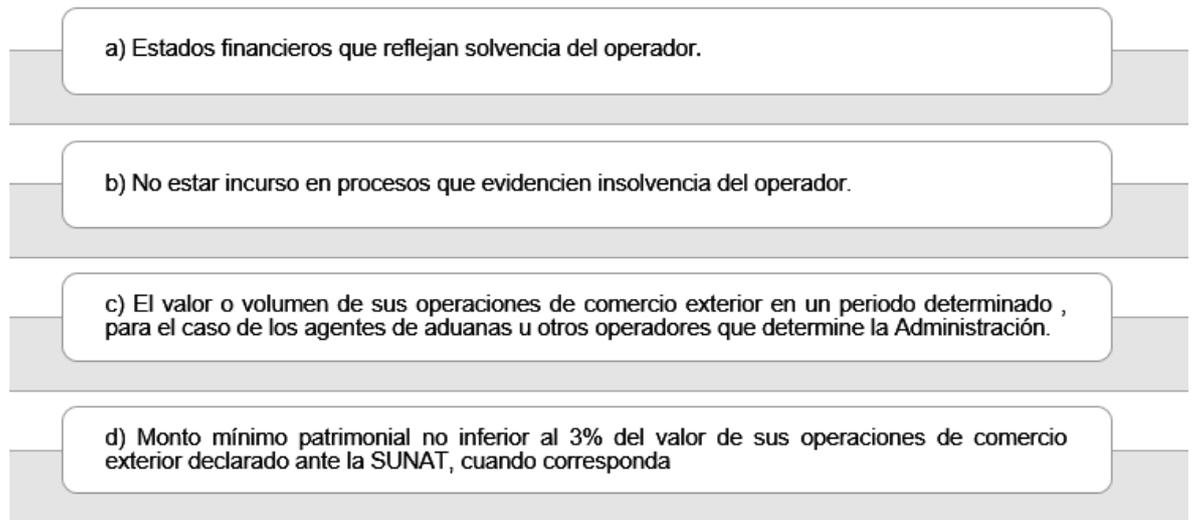


Figura 7. Lineamientos para una Solvencia financiera debidamente comprobada. Fuente: SUNAT (2016)
Acreditación de los requisitos para el otorgamiento de la certificación OEA en el Perú.

4) Nivel de seguridad adecuado.

- a) Seguridad general y planeamiento de seguridad en la cadena logística.
- b) Seguridad del asociado de negocio.
- c) Seguridad física en las instalaciones.
- d) Seguridad de accesos a las instalaciones.
- e) Seguridad de procesos.
- f) Seguridad del contenedor y unidades de carga.
- g) Seguridad en el proceso de transporte.
- h) Seguridad del personal.
- i) Seguridad de la información y del sistema informático.
- j) Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas.

Figura 8. Lineamientos para un Nivel de seguridad adecuado. Fuente: SUNAT (2016)
Acreditación de los requisitos para el otorgamiento de la certificación OEA en el Perú.

2.2.10. Beneficios OEA

En general un beneficio es una cualidad positiva que brinda un bien material o inmaterial. La certificación OEA conlleva varios tipos de beneficios a los operadores que hayan cumplido con los requisitos establecidos por la SUNAT, los mismos, se convierten en aliados estratégicos de la administración aduanera y adquieren la certificación OEA, en virtud del cual se les otorga una serie de facilidades para el despacho de sus mercancías y también tiene beneficios intangibles como los comerciales (Gonzales y Martínez, 2014).

Beneficios en los Procesos Aduaneros

- 1 Disminución del nivel de reconocimiento físico y documentario.
- 2 Atención preferente en trámites aduaneros (expedientes de reclamación, devolución, regularización de despachos de exportación, otros).
- 3 Reducción de plazos en trámites aduaneros (rectificación en DAM de exportación e importación, acciones de control extraordinario).
- 4 Embarque directo de las mercancías desde el local designado por el exportador.
- 5 Garantía nominal para importaciones de despacho anticipado.
- 6 Acceso a las facilidades previstas en los acuerdos de reconocimiento mutuo.
- 7 Asignación de un sectorista para orientación y asistencia especializada en los procedimientos vinculados al Programa OEA a nivel nacional.
- 8 Capacitación en asuntos aduaneros y seguridad en la cadena logística.
- 9 Reducción del monto de la garantía para la renovación.

Beneficios Comerciales

- 1 Protección y mejora de la imagen comercial.
- 2 Confiabilidad frente a entidades de control estatal.
- 3 Confiabilidad con los clientes.
- 4 Fortalecimiento en la relación con los asociados de negocios.
- 5 Oportunidad de contactar nuevos clientes.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable de investigación.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Operador Económico Autorizado	El Operador Económico Autorizado, es un socio estratégico para la Aduana, que luego de las evaluaciones y cumplimientos de los requisitos establecidos, ha sido calificado como un operador confiable, obteniendo la certificación de Operador Económico Autorizado y los beneficios correspondientes (SUNAT, 2018).	Beneficios en los procesos aduaneros	Atención preferente durante contingencias.
			Atenciones preferenciales en tramitación de recursos de reclamación.
			Atenciones preferenciales en solicitudes de devolución de derechos.
			Asistencia personalizada en procedimientos OEA.
			Atención preferente en consultas técnicas aduaneras.
			Disminución del reconocimiento físico del exportador/importador.
			Capacitaciones permanentes
		Beneficios en los procesos comerciales	Capacidad operativa en otra circunscripción aduanera
			Garantía para operar
			Imagen de la empresa
			Captación de nuevos clientes
			Manejo con proveedores
			Confianza a nivel de clientes
			Confianza a nivel de SUNAT

3.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental; en este tipo de diseño se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia, sin que ocurra una manipulación intencional de las variables de estudio (Carrasco, 2007), en este sentido, la presente investigación se orienta a describir los beneficios que ha traído consigo la obtención de la certificación como operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA, sin que se produzca una manipulación deliberada de los resultados. Asimismo, se basa en un diseño de investigación de tipo transversal, ya que estudia los hechos en un determinado momento del tiempo y no en periodos sucesivos (Carrasco, 2007), enfocándose exclusivamente en la recolección de datos correspondiente al año 2018.

Por otra parte, la tesis se sustenta en un diseño de estudio cualitativo, debido a que se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de investigación, ya que se busca comprender la perspectiva de los participantes, profundizar sus experiencias, perspectivas opiniones y significados, es decir

la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad (Hernandez Sampieri, 2010).

3.3 Unidad de estudio

En la presente investigación la unidad de estudio corresponde a la empresa SAVAR Agentes de aduana S.A., organización empresarial de la cual se extrajo la información.

3.4 Población

La población estuvo constituida por la totalidad de gerentes de la empresa SAVAR, constituyendo los actores que tienen relación directa con la gestión de los beneficios de la certificación OEA dentro de la empresa estudiada. La Tabla 2 nos muestra dicha población de siete actores.

Tabla 2

Población

Cargo	Institución	Cantidad
Jefe de agencia de aduana	SAVAR	1
Asesor legal	SAVAR	1
Representante legal	SAVAR	1
Jefe de Exportaciones	SAVAR	1
Jefe de Operaciones	SAVAR	1
Coordinador de certificaciones	SAVAR	1
Representante comercial*	SAVAR	1
Total		7

Fuente: Elaboración propia.

*Por solicitud del entrevistado no se colocó su nombre.

3.5 Muestra (muestreo o selección)

Debido a que la población es de un tamaño reducido y accesible, la muestra está conformada por la totalidad de elementos de la población, es decir los siete actores que se muestran en la Tabla 2. No probabilístico a conveniencia.

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la entrevista, y el instrumento empleado fue la guía de entrevista a profundidad no estructurada, si bien esta forma de entrevistar no existe un esquema de preguntas, sin embargo puede realizarse un conjunto de preguntas predeterminadas sobre los indicadores de las variables, permitiendo explorar y profundizar mediante el diálogo directo aquello que se investiga (Carrasco, 2007). Dicha guía se organizó en tres partes: preguntas generales, beneficios en los procesos aduaneros y beneficios comerciales. La

misma abarcó 18 preguntas abiertas las cuales se organizaron en función de los indicadores presentados en la Tabla 1. Este instrumento fue aprobado por la Mg. Elizabeth Maryuri Ramos (Anexo 1).

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Debido a la utilización de la guía de entrevista profundidad no estructurada, se utilizó procedimientos de análisis de datos cualitativo basado en la categorización de las entrevistas efectuadas, mediante: tablas de categorías comunes y diferenciales, diagramas de relación y/ o mapas mentales. El procedimiento para el análisis cualitativo fue:

- 1) Solicitud de autorización para la realizar la investigación en la empresa SAVAR agentes de aduana S.A.
- 2) Validación del instrumento
- 3) Aplicación de la entrevista presencial
- 4) Realización de una bitácora en la que se anotó los avances o dificultades que se han tenido al igual se registró toda información relevante de los entrevistados (expresiones no verbales)
- 5) Después de recabada la información , se procede con la transcripción de la grabación
- 6) Identificar con subtítulos de aquellos aspectos que le parecen más relevantes (codificación).
- 7) Identificar en que aspectos los entrevistados coinciden (categorización)
- 8) Presentación de los Resultados
- 9) Elaboración del Cuadro de resumen
- 10) Realización de la Discusión
- 11) Finalmente, las conclusiones se derivan del análisis de los indicadores.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Beneficios en los procesos aduaneros

4.1.1. Atención preferente durante contingencias

Los entrevistados afirmaron que durante una contingencia la empresa cuenta con preferencia en cuanto a presentación y recojo de expedientes. Por tanto, la certificación OEA brinda agilidades en algunos trámites operativos, por ejemplo: se encontró que en el caso de despachos anticipados, despachos urgentes o cuando el sistema de aduanas falle, la empresa posee una atención preferencial (Ver Anexo 7, pregunta 2.1). Sin embargo, muy pocos de los entrevistados opinaron que aunque existe un compromiso tácito a través de los procedimientos que ha diseñado la SUNAT, todavía falta mucho trabajo por mejorar en esta área. La figura 9 resume las principales ideas sobre los beneficios de atención preferente durante contingencias.

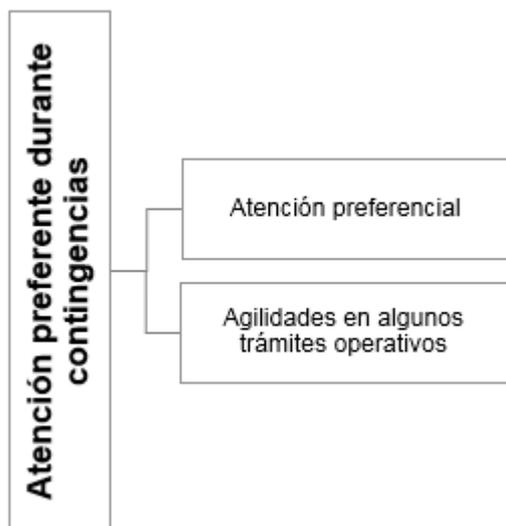


Figura 9. Beneficios para la atención preferente durante contingencias.

4.1.2. Atención preferencial en tramitación de recursos de reclamación

Los entrevistados indicaron que el hecho de tener una certificación OEA no implica que una reclamación se puede resolver antes de tiempo, porque posee un plazo establecido a nivel de normatividad. Esto quiere decir, que la empresa puede generar expedientes de reclamo, los cuales algunas veces son atendidos rápidamente, pero se tiene que tener en cuenta que se está sujeto al rigor del criterio de un funcionario aduanero. La figura 10 resume las principales ideas sobre los beneficios en la atención preferencial en tramitación de recursos de reclamación.

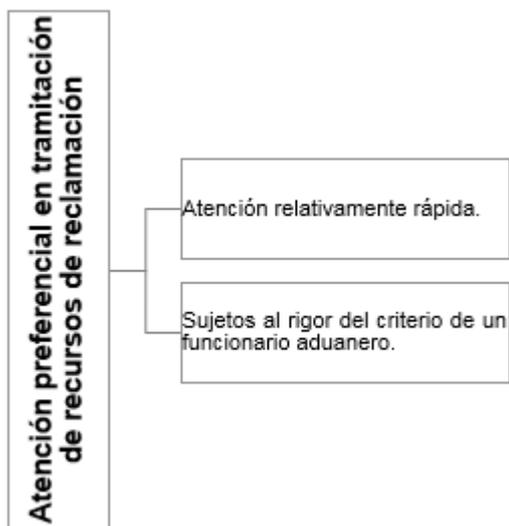


Figura 10. Atención preferencial en tramitación de recursos de reclamación.

4.1.3 Atención preferencial en solicitudes de devolución de derechos

Los entrevistados manifestaron que hoy en día sin la necesidad de ser OEA hay una atención relativamente rápida, pero si eres un OEA puedes indicar que se otorgue mayor celeridad al expediente para que pueda ser solucionado. Asimismo, se indicó que lo beneficioso ser OEA en este caso, es que se reduce un poco el tema de los plazos estipulados en la norma. Sin embargo, se tiene que tener en cuenta se está supeditado a la atención del funcionario aduanero. La figura 11 resume las principales ideas sobre los beneficios en la atención preferencial en solicitudes de devolución de derecho.



Figura 11. Atención preferencial en solicitudes de devolución de derechos.

4.1.4 Asistencia personalizada en procedimientos OEA

La SUNAT asigna un sectorista quien ve la cuenta de SAVAR y este especialista tiene que ser el soporte para la empresa ante cualquier consulta o eventualidad que se presente. La comunicación con este sectorista es a través de correo electrónico o en algunas ocasiones vía telefónica. La figura 12 resume las principales ideas sobre los beneficios en la asistencia personalizada en procedimientos OEA.

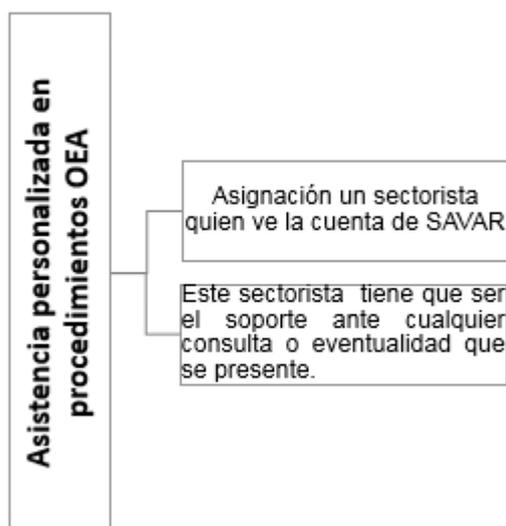


Figura 12. Asistencia personalizada en procedimientos OEA.

4.1.5 Atención preferente en consultas técnicas aduaneras

Los entrevistados expresaron que a veces desarrollan operaciones que son atípicas y se necesita definir el procedimiento aduanero que se tiene que realizar para no cometer errores y estar sujetos a posibles sanciones (Ver Anexo 7, pregunta 2.5). Esto quiere decir, que cuando existen vacíos legales es donde se recurre al sectorista OEA para que este ayude a definir el procedimiento. Por otro lado, cuando existen temas de resoluciones de clasificación arancelaria y hubiese alguna demora más de lo establecido, se pide se verifique el expediente para su pronta atención. La figura 13 resume las principales ideas sobre los beneficios en la atención preferente en consultas técnicas aduaneras.

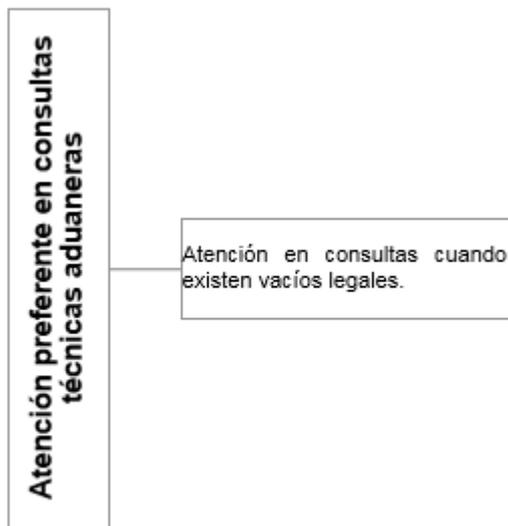


Figura 13. Atención preferente en consultas técnicas aduaneras.

4.1.6 Disminución del reconocimiento físico del exportador/importador

La disminución del canal rojo permite dar mayor fluidez a los despachos y esto beneficia a la agencia de aduana, SUNAT y cliente (para los 2 primeros significa menos personal de campo y para el último una reducción de costos). Los clientes que son OEA normalmente tienen canal verde en caso de importadores y en caso de exportadores se obtienen el canal naranja. La figura 14 resume las principales ideas sobre los beneficios en la disminución del reconocimiento físico del exportador/importador.

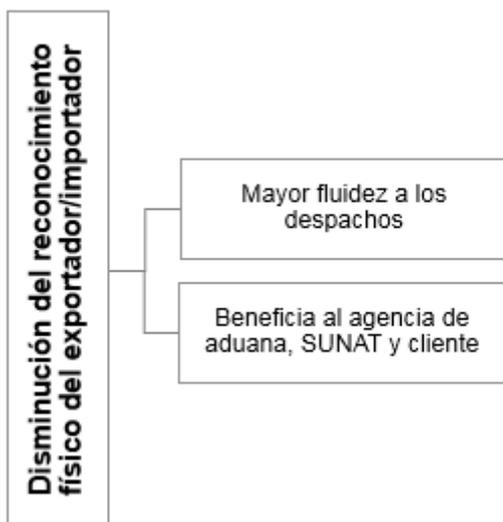


Figura 14. Disminución del reconocimiento físico del exportador/importador.

4.1.7 Capacitaciones permanentes

Con respecto a este beneficio, los entrevistados afirman que los que asisten a los eventos son el personal del área legal. Estos manifestaron que son muy pocos los eventos que se han desarrollado por parte de la SUNAT y las reuniones se dan una o dos veces al año a lo mucho. Los temas que trataron en estas reuniones son: La importancia de la seguridad en la cadena logística y el compromiso por parte de la SUNAT que el programa OEA se desarrolle más (Ver Anexo 4, pregunta 2.7). La figura 15 resume las principales ideas sobre los beneficios en las capacitaciones permanentes.

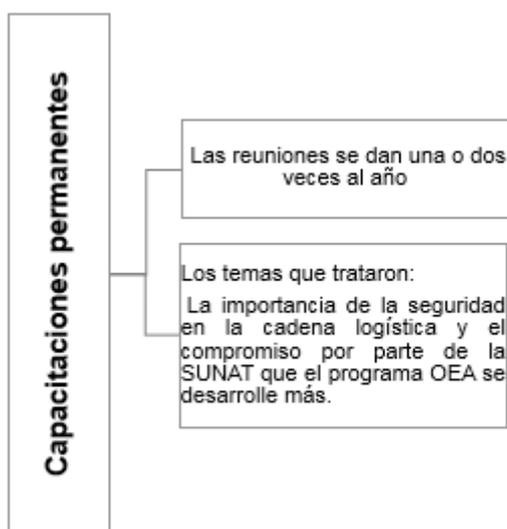


Figura 15. Capacitaciones Permanentes.

4.1.8 Capacidad operativa en otra circunscripción aduanera

Los entrevistados expresaron que gracias al certificarse como OEA, se dio la oportunidad de poder numerar las declaraciones aduaneras de mercancías (DAM) desde la sede de SAVAR del Callao a otras provincias, sin la necesidad de contar con oficinas en esos lugares. Para ello, se tienen que realizar las gestiones de autorización ante la SUNAT pero esta entidad brinda solo el permiso para realizar unas cuantas numeraciones, entonces en un principio fue beneficioso pero luego cuando se tuvo mayor movimiento en otras provincias no era suficiente la cantidad de numeraciones autorizadas por SUNAT. Por esta razón, hoy en día SAVAR cuenta con sucursales en provincias. La figura 16 resume las principales ideas sobre los beneficios en la capacidad operativa en otra circunscripción aduanera.

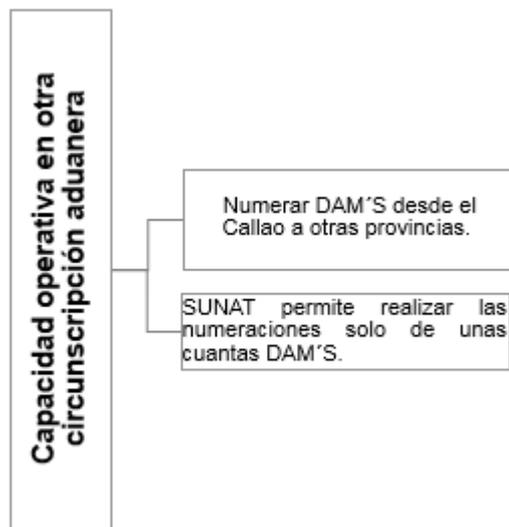


Figura 16. Capacidad operativa en otra circunscripción aduanera.

4.1.9 Garantía para operar

Con respecto a este punto ha resultado ser muy beneficioso a SAVAR, ya que representa un gran ahorro, puesto que por ser OEA paga un monto básico de 150,000 dólares y anteriormente para renovar la garantía se pagaba el 2% de los tributos imputados del año precedente. La figura 17 resume las principales ideas sobre los beneficios de la garantía para operar.

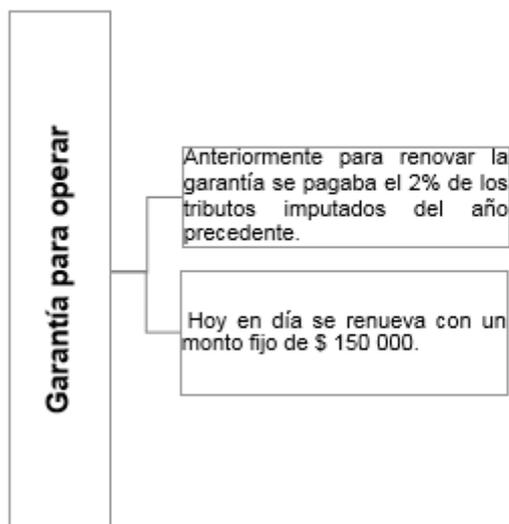


Figura 17. Garantía para operar

4.1.10. Resumen de los beneficios aduaneros analizados

Tabla 3

Resumen de los beneficios aduaneros

Indicador	Beneficio	Relevancia del beneficio en la empresa
Atención preferente durante contingencias	✓ Atención preferencial y agilidad en ciertos trámites	Mediana
Atención preferencial en tramitación de recursos de reclamación	✓ Atención relativamente rápida.	Mediana
Atención preferencial en solicitudes de devolución de derechos	✓ Atención relativamente rápida.	Mediana
Asistencia personalizada en procedimientos OEA	✓ Asignación de un sectorista que está a cargo de la cuenta de SAVAR.	Alto
Atención preferente en consultas técnicas aduaneras	✓ Atención en consultas cuando existen vacíos legales.	Alto
Disminución del reconocimiento físico del exportador/importador	✓ Mayor fluidez a los despachos.	Alto
Capacitaciones permanentes	✓ Las reuniones se dan una o dos veces al año.	Bajo
Capacidad operativa en otra circunscripción aduanera.	✓ SUNAT autoriza muy pocas numeraciones.	Mediana
Garantía para operar	✓ Se renueva la garantía con un monto fijo.	Alto

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Beneficios comerciales

4.2.1. Imagen de la empresa

La certificación OEA ha brindado la posibilidad de poder agilizar más y mejor los despachos, es por ello que se ofrece servicios de mejor calidad. Para la agencia contar con las certificaciones ISO, BASC, OEA es una marca que garantiza una operación segura, además es un factor positivo indicarle a los clientes, que se tiene una atención rápida por parte de aduanas y esto mejora la imagen de la empresa por ser más atractivos, sobre todo los que esperan altos estándares de servicio. La figura 18 resume las principales ideas sobre los beneficios de la imagen empresarial.

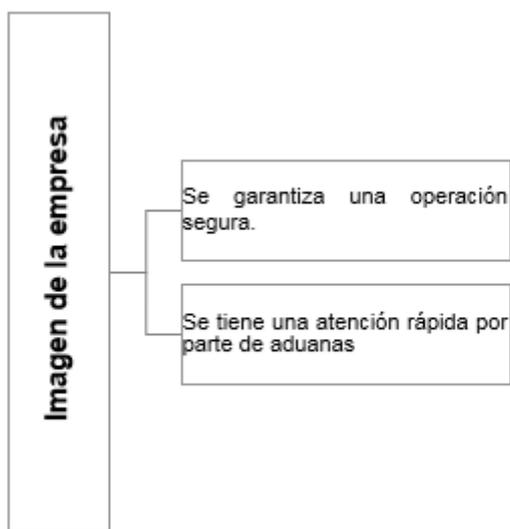


Figura 18. Imagen de la empresa.

4.2.2. Captación de nuevos clientes

La cantidad de operaciones que se tenía antes de certificarse como agente OEA, con respecto a la situación actual, indica que la captación de nuevos clientes ha mejorado, es decir se ha ampliado la cartera de clientes. Sobre todo, lo que indican los entrevistados es que frente a licitaciones ser OEA les da una mayor competitividad y son las empresas transnacionales que valoran más esta certificación. Por esto más clientes solicitan operadores como SAVAR y a su vez les piden asesoría de cómo certificarse para que ellos puedan ser importadores / exportadores OEA. La figura 19 resume las principales ideas sobre los beneficios de la captación de nuevos clientes.

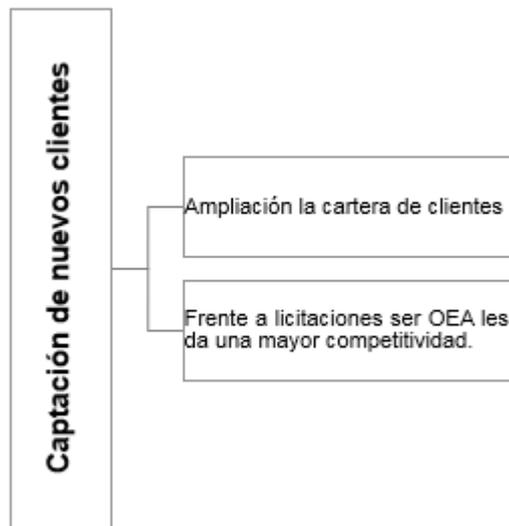


Figura 19. Captación de nuevos clientes.

4.2.3. Manejo con los proveedores

Los entrevistados manifestaron que no solo se debe evaluar a los clientes sino también a los proveedores, es decir ver las referencias comerciales y financieras e incluso referencias de sus directores. Entonces gracias a la certificación OEA existe un mayor control con los proveedores, ya que estos participan en la operación y por tanto, se exige que tengas las mismas condiciones de trabajo que la agencia y cuenten con certificaciones que acrediten que su trabajo sea seguro y transparente. La figura 20 resume las principales ideas sobre los beneficios del manejo con proveedores.

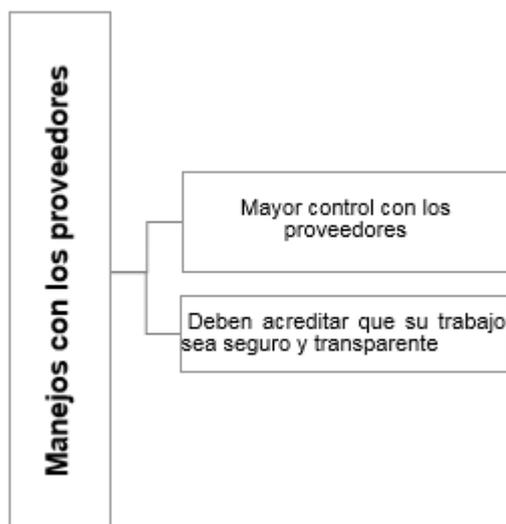


Figura 20. Manejo con los proveedores

4.2.4. Confianza a nivel de clientes

El cliente al estar en cuenta que la agencia es OEA, asume que ante cualquier eventualidad en su despacho se tendrá la capacidad de respuesta para solucionar, ya que se cuenta con un proceso de trazabilidad completo y fiable a lo largo de la operatividad. Aparte de eso se cuenta con el apoyo de la SUNAT en tema de preferencias en atención, consultas y eso les da mayor confianza a los clientes. La figura 21 resume las principales ideas sobre los beneficios en la confianza a nivel de clientes.

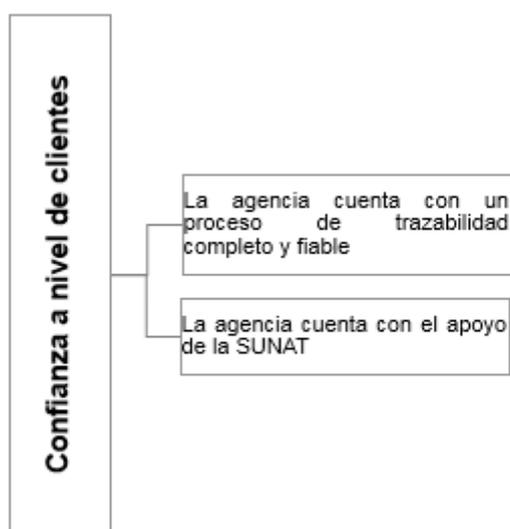


Figura 21. Confianza a nivel de clientes

4.2.5. Confianza a nivel SUNAT

La base de comercio exterior es la buena fe y presunción de la veracidad, entonces al ser un agente OEA la aduana sabe que se ha cumplido con los estándares de calidad, y por ende, la SUNAT tiene una percepción positiva de SAVAR reconociéndolo como un operador logístico confiable. La empresa ofrece, seguridad, garantía, calidad al comercio exterior y en las auditorías OEA inopinadas, se plasma y refleja dicho cumplimiento. . La figura 22 resume las principales ideas sobre los beneficios en la confianza a nivel de SUNAT.

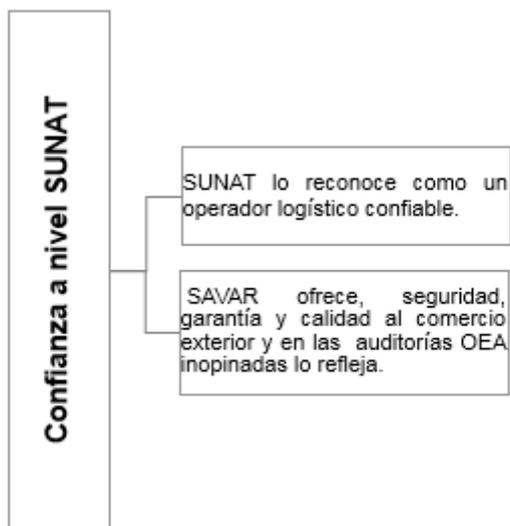


Figura 22. Confianza a nivel de SUNAT

4.2.6. Resumen de los beneficios comerciales analizados.

Tabla 4

Resumen de los beneficios comerciales

Indicador	Beneficio	Relevancia del beneficio en la empresa
Imagen de la empresa	✓ Se garantiza una operación segura.	Alto
Captación de nuevos clientes	✓ Ampliación la cartera de clientes.	Alto
Manejo con los proveedores	✓ Mayor control de los proveedores.	Mediano
Confianza a nivel de clientes	✓ La agencia cuenta con un proceso de trazabilidad completo y fiable.	Alto
Confianza a nivel SUNAT	✓ SUNAT reconoce a SAVAR como un operador logístico confiable.	Alto

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

La presente investigación buscaba analizar los beneficios de la certificación OEA en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. La certificación OEA sin duda permite la obtención de beneficios de tipos aduaneros y comerciales para la empresa SAVAR. En el área aduanera la certificación brinda atención preferencial ante contingencias, este beneficio también ha sido reportado en Chile por Oviedo (2011) quien afirma que: "La certificación brinda prioridad en el despacho y habilitación de carriles rápidos (p. 22)", asimismo, la investigación de Chafloque y Piscoya (2015) nos indica que la agencia de aduana OEA Andrés Bello SAC recibe un tratamiento prioritario y mayores facilidades para los trámites de exportación e importaciones ante contingencias.

En cuanto al tema de la atención preferencial en tramitación de los recursos de reclamación y devolución de derechos, en la empresa SAVAR se evidencia que existe un beneficio un tanto relativo, pues se debe tener en consideración que este tipo de tramitaciones cuenta con un plazo establecido en la normatividad. Esto quiere decir que el hecho de ser un agente de aduanas OEA no garantiza la reducción de este plazo, solo en algunas ocasiones la agencia ha podido lograr esta reducción, pero ello depende del criterio de atención del funcionario aduanero.

Con respecto a la asistencia personalizada, este beneficio también fue reportado en Colombia, en donde a cada compañía certificada se le asignó una personal de la aduana que brindó soporte resultando ventajoso para las exportadoras colombianas (García y Rodríguez, 2013). De igual forma, este beneficio para la agencia de aduana SAVAR resulta de gran ayuda, ya que permite realizar las consultas en aspectos técnicos aduaneros, sobre todo en situaciones donde existen vacíos legales y el sectorista encargado de la cuenta tiene ofrece el soporte necesario para poder subsanar cualquier duda.

Por otra parte, Inga y Martínez (2017) en su investigación, indican que las exportadoras peruanas certificadas han disminuido considerablemente el nivel de reconocimiento físico. Esto también fue afirmado por los entrevistados de la agencia de aduanada SAVAR, quienes indicaron que los clientes certificados como OEA disminuyen los controles físicos y ello afecta a la agencia de forma positiva, debido a que menos personal (despachadores de aduanas) participa en las operaciones de despacho.

Por otro lado, si bien es cierto las capacitaciones permanentes es un beneficio que se da en el programa OEA de todos los países (García y Rodríguez, 2013; Oviedo, 2011), sin

embargo, en el caso de la agencia aduanera evaluada estas capacitaciones o eventos han sido muy pocos se dan solo 1 o 2 veces al año, restando relevancia al beneficio.

Otro beneficio es la capacidad operativa en otra circunscripción aduanera, si bien esto en un principio fue beneficioso para SAVAR, a largo plazo y con el creciente aumento de las operaciones en provincia las autorizaciones que otorga la SUNAT para numerar las declaraciones de mercancías no son suficientes.

Asimismo, el tema de la garantía es mencionado por García y Rodríguez, (2013) "El monto de las garantías globales disminuirá en su monto ante la DIAN, bajo los lineamientos que esta disponga (p. 70)". En el Perú la empresa investigada se vio beneficiada, ya que la renovación de la garantía para operar de una agencia de aduanas certificada es un monto fijo y no un porcentaje de los tributos imputados del año precedente.

En el ámbito comercial la imagen de la empresa con la certificación OEA garantiza una operación más segura, tal y como manifiesta Oviedo (2011), un mejor seguimiento de la carga reduce la incidencia en materia de protección y seguridad generando una mayor fidelidad de los clientes. Además, según Chafloque y Piscoy (2015) "Las certificaciones OEA en las agencias de aduanas permite que las agencias puedan insertarse en nuevos mercados y aumenten su cartera de clientes; presentando así mayor ventaja competitiva" (p. 91), esto también se ve reflejado en la agencia de aduana SAVAR su cartera de cliente ha aumentado y sobre todo los clientes potenciales como las transnacionales son las que valoran más este tipo de certificación otorgándoles una ventaja competitiva ante una licitación.

Adicional, existe un mejor control de los proveedores, debido a que son parte de las operaciones que realiza la agencia y como lo reporta Chávez (2015) debe de existir "Efectiva comunicación entre los socios de la cadena de suministro" (p. 35). Por otro lado, para la autoridad aduanera los agentes certificados OEA son considerados como un operador confiable en la cadena de suministro y ello también genera confianza con los clientes. "La certificación OEA garantiza calidad, confianza y seguridad en toda la cadena logística del comercio internacional" (Chávez, 2015, p. 35).

No obstante, los investigadores como Zarate, (2017) e Inga y Martínez (2017) manifiestan que el programa OEA aún no se encuentra bien implementado en el Perú, ya que no se ha realizado una correcta difusión de dicho programa. Asimismo, el trámite de certificación uno de los requisitos más difícil de cumplir es el nivel de seguridad adecuada este es un aspecto

que les genera dificultad poder cumplir las medianas empresa, por lo que este tipo de certificación OEA solo está enfocada para grandes empresas. Uno de los principales retos que enfrentan la SUNAT es la divulgación y capacitación para este tipo de certificaciones y de esta forma más operadores logísticos será considerados a nivel comercial y aduanero como socios más confiables. Se deben profundizar las investigaciones a otros agentes aduaneros.

CONCLUSIONES

Los beneficios a los OEA tienen su origen en el pilar Aduanas – Empresas del marco SAFE que premia con la facilitación del despacho a las empresas que invierten en asegurar su cadena logística. El análisis de la certificación OEA en la empresa SAVAR, permite concluir que dicha certificación brinda un conjunto de beneficios en su mayoría muy positivos a la empresa evaluada. En primer lugar se tienen los beneficios aduaneros. En este sentido, los más relevantes son: asistencia personalizada en procedimientos OEA, atención preferente en consultas técnicas aduaneras, disminución del reconocimiento físico del exportador/importador y la renovación de la garantía para operar.

No obstante, existen otros beneficios medianamente relevantes son: atención preferente durante contingencias, atenciones preferenciales en tramitación de recursos de reclamación, atención preferencial en solicitudes de devolución de derechos y capacidad operativa en otra circunscripción aduanera. Estos han tenido una relevancia mediana, debido a que estos beneficios se otorgan, pero no se cumplen a cabalidad. Por otro parte, con respecto a las capacitaciones permanentes según los entrevistados este beneficio no se brinda en su totalidad, ya que los eventos realizados por la SUNAT solo son 1 o 2 veces al año.

En segundo lugar, se tienen los beneficios comerciales, los cuales han sido de total relevancia para la empresa como: Imagen de la empresa, captación de nuevos clientes, confianza a nivel de clientes, confianza a nivel de SUNAT. La certificación ha llevado a que SAVAR obtenga mayor rapidez y eficiencia en el despacho aduanero y existan pocos retrasos en toda la operación eso da un gran soporte y seguridad al cliente aumentando la confianza con la empresa y esto también genera que su cartera de clientes aumente considerablemente sobre todo con aquellos clientes potenciales que buscan altos estándares de calidad en servicio. También, una leve mejoría en la interacción entre sus asociados de negocios. Asimismo, genera relaciones positivas con la administración aduanera reconociéndolos como un socio seguro en la cadena logística.

En futuras investigaciones se debe seguir profundizando sobre los beneficios de este tipo de certificaciones, haciendo énfasis en todos los actores de la cadena logística internacional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a futuros investigadores realizar investigaciones que aborden los beneficios aduaneros y comerciales que implica la certificación OEA de forma simultánea en todos los operadores logísticos.

Se recomienda ampliar la muestra de empresas evaluadas de modo de extender los resultados y hacerlos más representativos de la realidad peruana. Esto sería posible si se logra tener acceso a informantes claves de otras agencias de aduana certificadas y realizar el procesamiento de datos de cada uno de ellas, para luego consolidarla en un solo enfoque.

A nivel práctico, la agencia de aduana estudiada no se le ha dado la suficiente capacitación permanente, por lo que se recomienda que la empresa debe exigir a la SUNAT un plan de capacitación con cierta periodicidad de tiempo que involucre al personal operativo y administrativo, haciendo énfasis en los procedimientos y beneficios de la certificación OEA.

Actualmente la SUNAT otorga muy pocas autorizaciones de numeraciones para operar en otras circunscripciones, por lo que se recomienda ampliar la cantidad de las mismas mediante la asignación de mayores recursos.

Se recomienda realizar programas de mejoras enfocados para las PYMES, quienes muchas veces no cumplen con los requisitos de nivel de seguridad adecuados para obtener la certificación. Estos programas deben ser dirigidos por la SUNAT quienes deben realizar una alianza estratégica con este sector privado que está quedando excluido, para así poder garantizar un comercio exterior más seguro.

A la empresa SAVAR se le recomienda seguir con un proceso de trazabilidad completo a lo largo de la operatividad con el uso de un aplicativo móvil y otras herramientas de seguridad para poder hacer seguimiento del medio de transporte, ya que hoy en día el comercio se ha visto afectado por el aumento de criminalidad.

A nivel comercial es importante aprovechar los beneficios para la imagen de la empresa, utilizando la certificación como un elemento clave del mercadeo, de modo de incrementar la cuota de clientes que se maneja actualmente el plan de marketing debe enfocarse en esos beneficios.

REFERENCIAS

- Cabello, M. y Cabello, J. (2014). Las Aduanas y el comercio internacional. Madrid: ESIC Editorial
- Carrasco, S. (2007). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.
- Chafloque, M.y Piscoya, A. (2015). Impacto de la certificación Operador Económico Autorizado agencia de aduana Carlos Bello S.A.C al 2015 (tesis de licenciatura). Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Chavez, H. (2015).Certificación para Operador Económico Autorizado para simplificaciones aduaneras aplicadi al sector importador (tesis maestria). Universidad de Guayaquil,Ecuador.
- Cosio, E. (2017) Curso de derecho aduanero. Lima: Jurista Editores
- Garcia,C. y Rodriguez,Y. (2013). Beneficios del Operador Económico Autorizado en las empresas exportadoras colombianas (tesis de licencitura). Institución Universitaria Esumer,Medellin,Colombia.
- Gonzales, I. y Martínez, A. (2014). Gestión del comercio exterior de la empresa. Madrid: ESIC Editorial.
- Gillai,B. y Bath,G.(2014). Innovators in Supply Chain Security. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Barchi_Peleg/publication/267818712_Innovators_in_Supply_Chain_Security_Better_Security_Drives_Business_Value/links/54946f7a0cf29b94481f2112.pdf.(Consultado 10 de Octubre de 2018)
- Hernández, C., y Portals, M. (2013). Procedimientos Aduaneros II Tramitación y Desarrollo. Madrid: Grupo Taric.
- Hernández Sampieri, R. (2010).Metodología de la investigación. Lima: El comercio.
- Inga, H. y Martínez, C. (2017). Factores por los cuales las empresas exportadoras en el Perú no certifican como Operador Económico Autorizado en el periodo 2013-2017 (tesis de licenciatura).Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Ley General de Aduana, 2008 - Decreto Legislativo N° 1053 Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- OMA, 2015. Marco SAFE. Recuperado de https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/file/11811/1/marco_safe_2015_en_espanol.pdf. (Consultado 23 de julio de 2018)
- OMC, 2018.Facilitacion de comercio .Recuperado de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_s.htm (Consultado 01 de Octubre de 2018)
- Oviedo, R. (2011). Análisis del programa de Operador Económico Autorizado(OEA),la experiencia internacional y el caso chileno(tesis maestria).Universidad de Chile,Santiago de Chile .

PROMPERU, 2016 – Manual de Operador Económico Autorizado – OEA.
<http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/329946932radE4BAD.pdf>. (Consultado el 11 de julio de 2018)

SAVAR, 2018. Historia de la empresa. Recuperado de
<http://www.savar.com.pe/websavar/new/index.php>. (consultado el 08 de Setiembre de 2018)

SUNAT, 2016. Reglamento OEA. Recuperado de
http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/oea/marco_normativo/ds-184-2016-EF.pdf
(consultado el 01 de Agosto de 2018)

SUNAT, 2018. Concepto de Operador Económico Autorizado. Recuperado de
<http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/oea/>. (Consultado el 30 de Agosto de 2018)

SUNAT, 2018. Quieres conocer su historia. Recuperado de <http://oea.sunat.gob.pe/oea-definicion>. (consultado el 01 de Setiembre de 2018)

SUNAT, 2018. Ventajas .Recuperado de <http://oea.sunat.gob.pe/ventajas>. (consultado el 01 de Setiembre de 2018)

ONU (2008). El transporte Maritimo. Suiza: Naciones Unidas.

Zarate, B. (2017). La Vulneración del principio de la facilitación del comercio en la implementación del programa Operador Económico Autorizado: El caso de los importadores de gamarra periodo 2015-2016 (tesis de licenciatura). Universidad Wiener.

ANEXOS

ANEXO n°1

Aprobación del Instrumento



GUIA DE ENTREVISTA SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

FECHA: _____ HORA: _____

LUGAR: _____

INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista tiene como propósito conocer los beneficios que otorga la certificación, como operador económico autorizado a una agencia de aduanas; para tal fin, se eligió a dentro de la empresa a los jefes, quienes tienen amplios conocimientos en los procedimientos aduaneros y una amplia trayectoria en el rubro.

ALCANCE DE LA ENTREVISTA

La información suministrada será utilizada con fines exclusivamente académicos y tiene una duración aproximada de 30 minutos.

1. Datos Generales del entrevistado

- 1.1 Por favor indique su nombre completo: _____
- 1.2 ¿Cuántos años de experiencia posee en el ámbito aduanero?: _____
- 1.3 Señalé que cargo posee actualmente en la empresa o institución: _____
- 1.4 ¿Cómo definiría usted la certificación OEA? _____

2. Beneficios en los procesos aduaneros

2.1 ¿De qué manera la certificación OEA brinda atención preferente a los agentes de aduana durante contingencias? Por favor, describa algún caso que usted conozca _____

2.2 ¿Por favor explique cómo la certificación OEA influye en la atención preferencial a los agentes de aduana, para la tramitación de recursos de reclamación? Por favor, describa algún caso que usted conozca _____

2.3 ¿Cómo se ha ejecutado la atención preferencial que otorga la certificación OEA en las solicitudes de devolución de derechos? Por favor, describa algún caso que usted conozca _____

2.4 ¿Cómo se ha desarrollado la asistencia personalizada que otorga actualmente la SUNAT? _____

2.5 Por favor, relate los beneficios en relación a la atención preferente en consultas técnicas aduaneras que brinda la certificación OEA. _____

2.6 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha funcionado la disminución del reconocimiento físico para el exportador/importador como parte del beneficio de la certificación OEA? _____

2.7 ¿De qué manera se ha llevado a cabo las capacitaciones permanentes en asuntos aduaneros, seguridad en la cadena logística y eventos vinculados? Por favor, indique cuál ha sido el último evento que participó. _____

2.8 Explique, por favor ¿Cómo se aprovecha el beneficio de desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin la necesidad de contar con un local en esta? _____

2.9 Indique la forma en que se ha llevado a cabo el beneficio de la garantía para operar. _____

3. Beneficios comerciales

3.1 ¿Cómo ha influido la certificación OEA en la imagen de la empresa? _____

3.2. Explique brevemente como ha impactado la certificación OEA en la captación de nuevos clientes _____

3.3 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha beneficiado la certificación OEA al manejo de los proveedores? _____

3.4 Describa ¿De qué forma ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con los clientes? _____

3.5 Indique ¿De qué manera ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con la SUNAT? _____


M^o. Elizabeth Lopez R.

ANEXO n°2

Transcripción de la entrevista a Denis Cornejo

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

FECHA: 07/11/2018 HORA: 14:00 horas.

LUGAR: Av. Bocanegra, Callao

ENTREVISTADOR: Cristina Llatas Alvarado

ALCANCE DE LA ENTREVISTA

La información suministrada será utilizada con fines exclusivamente académicos y tiene una duración aproximada de 30 minutos.

1. Datos Generales del entrevistado
- 1.1 Por favor indique su nombre completo: **Denis Cornejo Medina**
- 1.2 ¿Cuántos años de experiencia posee en el ámbito aduanero? **25 años**
- 1.3 Señale que cargo posee actualmente en la empresa o institución: **Jefe de agencia de aduana**
- 1.4 ¿Cómo definiría usted la certificación OEA?

Como una certificación internacional que permite al operador conseguir mejores beneficios tanto internos como externos y complementa la cadena de seguridad que debe tener un operador logístico.

2. BENEFICIOS EN LOS PROCESOS ADUANEROS

2.1 ¿De qué manera la certificación OEA brinda atención preferente a los agentes de aduana durante contingencias? Por favor, describa algún caso que usted conozca.

SUNAT como ente encargado nos puede brindar la preferencia ante otros operadores que no tienen esta certificación.

Por ejemplo, cuando tenemos altas operaciones siempre contamos con preferencia en cuanto a presentación de expedientes, recojo de expedientes y existe una persona de SUNAT a cargo de los operadores que tienen este tipo de certificación.

2.2 ¿Por favor explique cómo la certificación OEA influye en la atención preferencial a los agentes de aduana, para la tramitación de recursos de reclamación? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Preferencia en atención frente a otro operador que no este certificado. Se podría decir de manera coloquial evitar realizar "Cola" de atención y los procesos de reclamación se den de forma más rápida para los OEA.

2.3 ¿Cómo se ha ejecutado la atención preferencial que otorga la certificación OEA en las solicitudes de devolución de derechos? Por favor, describa algún caso que usted conozca

En cuanto a los expedientes que se presentan ante la SUNAT la legislación no indica un plazo determinado, pero al ser un operador certificado este plazo que normalmente para los demás operadores dura mayor cantidad de meses, nosotros lo hemos acortado en 2 meses menos. Esto quiere decir, que se da la celeridad al expediente para que puede ser solucionado.

2.4 ¿Cómo se ha desarrollado la asistencia personalizada que otorga actualmente la SUNAT?

Se brinda un especialista asignado al operador certificado puede recurrir a este ante cualquier eventualidad.

2.5 Por favor, relate los beneficios en relación a la atención preferente en consultas técnicas aduaneras que brinda la certificación OEA.

Uno puede llamar al especialista. Siempre para la empresa hay respuesta ante cualquier consulta o problema que se pueda presentar, sobre todo nos dan apoyo en aquellas operaciones atípicas.

2.6 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha funcionado la disminución del reconocimiento físico para el exportador/importador como parte del beneficio de la certificación OEA?

Esto es un beneficio mutuo, en tanto nosotros tengamos menos incidencia en canal rojo también la autoridad aduanera se beneficia, ya que menos personal sale al campo e indirectamente esto es de gran conveniencia para el cliente al cual nosotros le brindamos el servicio.

2.7 ¿De qué manera se ha llevado acabo las capacitaciones permanentes en asuntos aduaneros, seguridad en la cadena logística y eventos vinculados? Por favor, indique cual ha sido el último evento que participó.

SUNAT saca comunicados en el cual convoca a los operadores a charlas en su local principal de Chucuito. Normalmente asiste el personal del área legal.

2.8 Explique, por favor ¿Cómo se aprovecha el beneficio de desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin la necesidad de contar con un local en esta?

Nosotros podemos numerar desde nuestro local en el Callao a otras provincias, pero se nos brindaba muy pocas numeraciones, por cual hemos optado por establecer sucursales en otras provincias.

2.9 Indique la forma en que se ha llevado a cabo el beneficio de la garantía para operar

El operador normalmente renueva un monto de garantía el fin de mes de enero de cada año que es el 2 % de los tributos imputados del año precedente. Al ser nosotros OEA ese monto disminuye considerablemente ese es un beneficio muy bueno por parte de SUNAT.

3. BENEFICIOS COMERCIALES

3.1 ¿Cómo ha influido la certificación OEA en la imagen de la empresa?

Nosotros en cuanto a la presentación a los clientes se le indica que contamos con las certificaciones ISO, BASC, OEA es una marca para nosotros , que garantiza una operación segura.

3.2. Explique brevemente como ha impactado la certificación OEA en la captación de nuevos clientes

Más clientes solicitan operadores como nosotros y a su vez nos solicitan que podamos asesorarlos para que ellos puedan ser importadores o exportadores OEA.

3.3 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha beneficiado la certificación OEA al manejo de los proveedores?

A nuestros asociados de negocios les acotamos que al ser nosotros un operador que cuenta con certificaciones ISO, BASC, OEA necesitamos que ellos también tengan las mismas competencias como operador.

3.4 Describa ¿De qué forma ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con los clientes?

Aumenta la confianza, ya que nosotros le brindamos una operación segura, rápida y sobre todo reconocida local y también en el exterior, sobre todo con las operaciones de exportación.

3.5 Indique ¿De qué manera ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con la SUNAT?

Somos un operador logístico de confianza para la SUNAT, eso es un beneficio mutuo. SUNAT tendrás menos consultas hacia nosotros en temas de expediente y al haber disminución de reconocimiento físico menos personal sale al campo.

ANEXO n°3

Transcripción de la entrevista a Noelia Wong

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

FECHA: 07/11/2018 HORA: 14:30 horas

LUGAR: Av. Bocanegra, Callao

ENTREVISTADOR: Cristina Llatas Alvarado

ALCANCE DE LA ENTREVISTA

La información suministrada será utilizada con fines exclusivamente académicos y tiene una duración aproximada de 30 minutos.

1.- Datos Generales del entrevistado

- 1.1. Por favor indique su nombre completo: **Noelia Wong Quispe**
- 1.2. ¿Cuántos años de experiencia posee en el ámbito aduanero? **6 años**
- 1.3. Señale que cargo posee actualmente en la empresa o institución: **Asesor legal**
- 1.4. ¿Cómo definiría usted la certificación OEA?

Al ser un Operador Económico Autorizado es un beneficio que se le entrega a un operador para que pueda tener mayor agilidad en el tema de los despachos.

2. BENEFICIOS EN LOS PROCESOS ADUANEROS

2.1 ¿De qué manera la certificación OEA brinda atención preferente a los agentes de aduana durante contingencias? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Hasta el momento lo que es visto es que su apoyo básicamente es más temas operativos y en algunas ocasiones hay ciertas agilidades en algunos trámites quizás con garantías, básicamente por ese lado.

2.2 ¿Por favor explique cómo la certificación OEA influye en la atención preferencial a los agentes de aduana, para la tramitación de recursos de reclamación? Por favor, describa algún caso que usted conozca

En cuanto al trámite de recurso de reclamación el código tributario es bastante específico y establece que el plazo es de 9 meses y el hecho de tener una certificación OEA no implica que una reclamación se puede resolver antes de tiempo, porque esto es un plazo establecido a nivel de normatividad entonces por ese lado hasta el momento no he visto que se pueda atender una reclamación así seas OEA antes de los 9 meses.

2.3 ¿Cómo se ha ejecutado la atención preferencial que otorga la certificación OEA en las solicitudes de devolución de derechos? Por favor, describa algún caso que usted conozca

En cuanto a devoluciones de derecho si bien es cierto también tiene su propio procedimiento regulatorio, sin embargo también establece un plazo de 45 días hábiles para que ya obtengas el cheque o se atiende el tema de devolución por ese lado. Hoy en día sin la necesidad de ser OEA existe una atención relativamente rápida, pero si eres un OEA puedes indicar que te ayuden con una pronta atención de la devolución.

2.4 ¿Cómo se ha desarrollado la asistencia personalizada que otorga actualmente la SUNAT?

SUNAT a nosotros como agencia de aduana nos asigna un sectorista entonces la conversación con ellos es a través de correo electrónico o en algunas ocasiones vía telefónica

2.5 Por favor, relate los beneficios en relación a la atención preferente en consultas técnicas aduaneras que brinda la certificación OEA.

En cuanto a consulta de técnica aduanera, por ejemplo cuando hay temas de resoluciones de clasificación y hubiese alguna demora más de lo establecido, se pide que se verifique el expediente o si hubiese un tema operativo y el cliente también es OEA se pide el apoyo para que lo puedan ver este tema más rápido. También, si es que hay alguna demora en la notificación o de repente algún error de sistema propio de la SUNAT.

2.6 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha funcionado la disminución del reconocimiento físico para el exportador/importador como parte del beneficio de la certificación OEA?

Considero que los reconocimientos físico si han disminuido básicamente para los clientes que son OEA , pero para lo que no están dentro de este programa como que están más afectados al reconocimiento físico.

2.7 ¿De qué manera se ha llevado a cabo las capacitaciones permanentes en asuntos aduaneros, seguridad en la cadena logística y eventos vinculados? Por favor, indique cual ha sido el último evento que participó.

En un par de ocasiones he participado por el tema de OEA básicamente.

2.8 Explique, por favor ¿Cómo se aprovecha el beneficio de desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin la necesidad de contar con un local en esta?

El tema de solicitar y no contar con un local, no es realmente ágil normalmente a veces te atienden en un mes para solicitarlo, pero si eres OEA te recortan los requisitos que tienes que presentar y puedes tener tu autorización en 2 semanas hasta en 1 semana lo que generalmente demora es la gestión de la clave y la casilla para operar en otros lugares. Si bien es cierto, es ágil al momento de ser un OEA el hecho que te autoricen de manera rápida, pero considero que también de acuerdo al tipo de operación hay algunas circunscripción aduanera que solamente otorgan una o dos numeraciones, pienso que debería ampliarse ese número de despachos a realizar, ya que a veces tenemos proyectos amplios, entonces si te dan solamente 2 numeraciones ya no puedes hacer mayores proyectos, por lo que se ha buscado como salida es abrir sucursales.

2.9 Indique la forma en que se ha llevado a cabo el beneficio de la garantía para operar.

Tenemos un monto básico de 150 000 dólares por ese lado nos aliviamos bastante, porque antes pagábamos el 2% del valor CIF de las importaciones realizadas el año anterior.

3. BENEFICIOS COMERCIALES

3.1 ¿Cómo ha influido la certificación OEA en la imagen de la empresa?

Para nosotros es un plus indicarles que somos OEA, porque tenemos atención rápida por parte de aduanas, considero que al momento de vender el servicio a un cliente este piensa que si la agencia es OEA no va a tener demoras en el despacho.

3.2. Explique brevemente como ha impactado la certificación OEA en la captación de nuevos clientes

3.3 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha beneficiado la certificación OEA al manejo de los proveedores? _____

3.4 Describa ¿De qué forma ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con los clientes?

La confianza si se incrementa porque en realidad nosotros vendemos el servicio y le decimos al cliente soy un agente de aduana OEA te puedo asegurar que al menos tu carga dentro de la cadena logística conmigo no vas a tener ningún inconveniente.

3.5 Indique ¿De qué manera ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con la SUNAT?

Desde que ya tenemos la calificación de OEA al momento de certificarnos digamos que SUNAT ya tiene otra percepción de nosotros ya que para poder obtener la certificación hemos cumplido con los requisitos que ellos piden, entonces somos una agencia confiable.

ANEXO n°4

Transcripción de la entrevista a Vicente Loayza

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

FECHA: 07/11/2018 HORA: 15:00 horas

LUGAR: Av. Bocanegra, Callao

ENTREVISTADOR: Cristina Llatas Alvarado

ALCANCE DE LA ENTREVISTA

La información suministrada será utilizada con fines exclusivamente académicos y tiene una duración aproximada de 30 minutos.

1.- Datos Generales del entrevistado

1.1 Por favor indique su nombre completo: **Vicente Loayza Carranza**

1.2 ¿Cuántos años de experiencia posee en el ámbito aduanero? **25 años**

1.3 Señale que cargo posee actualmente en la empresa o institución: **Representante legal**

1.4 ¿Cómo definiría usted la certificación OEA?

Una herramienta muy importante que a través de los años ha evolucionado. A nivel internacional hay 45 países que cuentan con esta certificación y nace por la necesidad de buscar la seguridad en la cadena logística debido a los atentados terroristas acontecidos, por esta razón se hace exigible esta seguridad y para lograrlo las aduanas deben contar con socio estratégicos.

2. BENEFICIOS EN LOS PROCESOS ADUANEROS

2.1 ¿De qué manera la certificación OEA brinda atención preferente a los agentes de aduana durante contingencias? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Existe un compromiso tácito a través de los procedimientos que ha diseñado la SUNAT pero de ahí poder desarrollar con éxito esta labor lamentablemente adolece de mucho , te hablo por experiencia propia hemos tenido caso que por más que hemos hablado con nuestro sectorista , no hemos tenido esta atención preferencial

2.2 ¿Por favor explique cómo la certificación OEA influye en la atención preferencial a los agentes de aduana, para la tramitación de recursos de reclamación? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Nosotros generamos expedientes de reclamo los cuales algunas veces son atendidos rápidamente, pero tenemos que tener en cuenta que estamos sujetos al rigor de un funcionarios aduanero no todos piensan igual; algunos funcionarios si dan prioridad a los que son OEA, pero lamentablemente otros hacen que esperes tu turno.

2.3 ¿Cómo se ha ejecutado la atención preferencial que otorga la certificación OEA en las solicitudes de devolución de derechos? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Normalmente la ley de procedimiento general enmarca dentro de los 45 días la solución de un reclamo, más bien nosotros estamos detrás de los expedientes con el propósito que se realice lo más rápido posible, pero como indique anteriormente estamos siempre supeditados a la atención del funcionario aduanero.

2.4 ¿Cómo se ha desarrollado la asistencia personalizada que otorga actualmente la SUNAT?

Tenemos un sectorista a través de esta persona nosotros llamamos para cualquier consulta; y si tenemos un problema y nos urge tener una reunión con la jefatura para poder explicarle el caso, en ese contexto nos sirve de gran ayuda ser OEA.

2.5 Por favor, relate los beneficios en relación a la atención preferente en consultas técnicas aduaneras que brinda la certificación OEA.

La ayuda técnica siempre está presente, nosotros en nuestras actividades a veces desarrollamos operaciones que son atípicas entonces a raíz de las modificaciones que ha habido en los procedimientos aduaneros, hace que no todas las operaciones se alinean a los procedimientos. Por ejemplo, una mercancía terrestre que va a salir por la aduana marítima en esas operaciones se requiere tener la autorización de la aduana y definir el procedimiento que tenemos que realizar para no cometer errores y sujetos a posibles sanciones.

2.6 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha funcionado la disminución del reconocimiento físico para el exportador/importador como parte del beneficio de la certificación OEA?

Eso sí se ha estado llevando a cabo tenemos algunos clientes que son OEA y normalmente todo tiene canal verde en caso de importadores y en caso de exportadores se obtienen el canal naranja.

2.7 ¿De qué manera se ha llevado a cabo las capacitaciones permanentes en asuntos aduaneros, seguridad en la cadena logística y eventos vinculados? Por favor, indique cual ha sido el último evento que participó.

Han sido muy pocas lo eventos 1 vez al año por decir, entiendo la capacidad que tiene la aduana es muy escasa, tal vez tienen muchas cosas que hacer para ajustar este tema tratando de conseguir que vengan más operadores a esta certificación, entiendo que por ese motivo no logren todavía captar más operadores que tenga la certificación, pero si me consta que están haciendo lo posible, pero son muy pocas las reuniones que se dan 1 vez o 2 veces máximos al año. Yo he ido a esas reuniones y se han hablado que la SUNAT está comprometida que este programa OEA se desarrolle y tomemos consciencia de la seguridad en la cadena logística.

2.8 Explique, por favor ¿Cómo se aprovecha el beneficio de desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin la necesidad de contar con un local en esta?

Nosotros inicialmente la jurisdicción solo era en Lima – Callao, pero cuando certificamos nos dio la oportunidad de poder numerar sin tener oficinas en otras aduanas (Paita, Tacna, desaguadero, tumbes, etc.) esa fue una ventaja nosotros tramitamos una resolución señalamos la cantidad de DUAS al mes que podíamos realizar en las diferentes jurisdicciones que nosotros pensábamos tener trabajo y la aduana a través de una resolución nos permite realizar las numeraciones de unas cuantas DUAS. En un primer momento esto nos ayudó hasta que nosotros tuvimos mayor movimiento y ahora ya tenemos oficinas en otras provincias.

2.9 Indique la forma en que se ha llevado a cabo el beneficio de la garantía para operar.

Los agentes de aduana OEA gratuitamente han recibido este beneficio, ya que antes la suma que se pagaba de la garantía era mucho mayor.

3. BENEFICIOS COMERCIALES

3.1 ¿Cómo ha influido la certificación OEA en la cantidad de clientes atendidos?

Definitivamente, porque la corporación Savar se ve como una empresa solida de prestigio segura por este motivo, los clientes prefieren trabajar con una empresa seria que los pueda ayudar antes, durante y después de su despacho esa es la ventaja que tiene la empresa.

3.2. Explique brevemente como ha impactado la certificación OEA en la captación de nuevos clientes

3.3 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha beneficiado la certificación OEA al manejo de los proveedores?

Todo operador logístico debe de contar con proveedores A1 que nos brinden todo lo necesario para nuestra labor. No solo debemos filtrar a nuestros clientes sino también a nuestros proveedores (de donde vienen, que se encuentre al día del pago de sus impuestos, si tiene actividades ilícitas, verificar lo que es lavado de activos).

3.4 Describa ¿De qué forma ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con los clientes?

Cuando encuentras una empresa seria, solida económicamente, ves la seguridad que tu mercancía va a fluir lo más rápido posible.

3.5 Indique ¿De qué manera ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con la SUNAT?

Claro que sí, somos reconocidos por SUNAT como un operador logístico confiable. Pero, ello no quiere decir que no nos van a fiscalizar existen las auditorias y viene a verificar que el manejo de los despacho se esté llevando todo en orden.

ANEXO n°5

Transcripción de la entrevista a Carlos Garcia

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

FECHA: 07/11/2018 HORA: 15:30 horas

LUGAR: Av. Bocanegra, Callao

ENTREVISTADOR: Cristina Llatas Alvarado

ALCANCE DE LA ENTREVISTA

La información suministrada será utilizada con fines exclusivamente académicos y tiene una duración aproximada de 30 minutos.

1.- Datos Generales del entrevistado

1.1 Por favor indique su nombre completo: **Carlos Garcia Espinoza**

1.2 ¿Cuántos años de experiencia posee en el ámbito aduanero? **26 años**

1.3 Señale que cargo posee actualmente en la empresa o institución: **Jefe de operaciones**

1.4 ¿Cómo definiría usted la certificación OEA?

Desde que se emitió esta certificación a los operadores en este caso SAVAR, fue el primer agente de aduana certificado por OEA si hemos tenido beneficios y siendo considerado como un operador confiable.

2. BENEFICIOS EN LOS PROCESOS ADUANEROS

2.1 ¿De qué manera la certificación OEA brinda atención preferente a los agentes de aduana durante contingencias? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Ante una eventualidad la aduana nos da un flujo de respuesta electrónica no requerimos de mayor documentación.

2.2 ¿Por favor explique cómo la certificación OEA influye en la atención preferencial a los agentes de aduana, para la tramitación de recursos de reclamación? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Nos dan una rápida atención a nuestro reclamo.

2.3 ¿Cómo se ha ejecutado la atención preferencial que otorga la certificación OEA en las solicitudes de devolución de derechos? Por favor, describa algún caso que usted conozca

En temas de devolución así seamos OEA nos un tema que se devuelva de manera muy rápida.

2.4 ¿Cómo se ha desarrollado la asistencia personalizada que otorga actualmente la SUNAT?

El ser OEA nos da rapidez en la atención por parte de la SUNAT ante cualquier consulta. Al contar con un sectorista este tiene que ser nuestro soporte.

2.5 Por favor, relate los beneficios en relación a la atención preferente en consultas técnicas aduaneras que brinda la certificación OEA.

Tenemos un sectorista con la cual tenemos contacto , para las consultas ante cualquier eventualidad sobre todo en aquellos temas que en donde existen vacíos en los procedimientos , es decir que nos ayuden a definir cómo podemos gestionar , para de esta manera evitar cualquier sanción .

2.6 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha funcionado la disminución del reconocimiento físico para el exportador/importador como parte del beneficio de la certificación OEA?

Si habido disminución del canal rojo, anteriormente hemos tenido un cliente que salía todo rojo, pero hoy en día cuenta con todos sus despachos canal verde, permitiendo dar mayor fluidez a los despachos , también esto es beneficioso para nosotros, ya que menos personal sale al campo.

2.7 ¿De qué manera se ha llevado a cabo las capacitaciones permanentes en asuntos aduaneros, seguridad en la cadena logística y eventos vinculados? Por favor, indique cual ha sido el último evento que participó.

Tengo conocimiento que si son participes los representantes legales, por mi parte no he ido a ninguna de esas charlas.

2.8 Explique, por favor ¿Cómo se aprovecha el beneficio de desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin la necesidad de contar con un local en esta?

El ser OEA nos permite numerar despachos desde Callao a otras jurisdicciones, pero nos dan autorización de muy pocas numeraciones.

2.9 Indique la forma en que se ha llevado a cabo el beneficio de la garantía para operar.

Este beneficio le ha servido de gran ahorro para Savar, ya que al ser OEA paga de garantía un monto fijo.

3. BENEFICIOS COMERCIALES

3.1 ¿Cómo ha influido la certificación OEA en la imagen de la empresa?

3.2. Explique brevemente como ha impactado la certificación OEA en la captación de nuevos clientes

3.3 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha beneficiado la certificación OEA al manejo de los proveedores?

Para ser un proveedor de Savar, tenemos que ver las referencias comerciales y financieras e incluso referencia de sus directores de estos proveedores.

3.4 Describa ¿De qué forma ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con los clientes?

El cliente al saber que somos OEA asume que ante cualquier eventualidad en su despacho tendremos la capacidad de respuesta para solucionar su problema para poder salir con el levante y entrega de su mercancía.

3.5 Indique ¿De qué manera ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con la SUNAT?

Al ser OEA quiere decir que hemos cumplimos con todos los requisitos que la SUNAT establece y somos considerados como un socio estratégico.

ANEXO n°6

Transcripción de la entrevista a Alan Torres

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

FECHA: 07/11/2018 HORA: 16:00 horas

LUGAR: Av. Bocanegra, Callao

ENTREVISTADOR: Cristina Llatas Alvarado

ALCANCE DE LA ENTREVISTA

La información suministrada será utilizada con fines exclusivamente académicos y tiene una duración aproximada de 30 minutos.

1.- Datos Generales del entrevistado

1.3 Por favor indique su nombre completo: **Alan Torres**

1.4 ¿Cuántos años de experiencia posee en el ámbito aduanero? **7 años**

1.5 Señale que cargo posee actualmente en la empresa o institución: **Coordinador de certificaciones**

1.6 ¿Cómo definiría usted la certificación OEA?

Se definiría como la implementación de buenas prácticas de seguridad que una empresa implementa para poder controlar los riesgos.

3. BENEFICIOS COMERCIALES

3.1 ¿Cómo ha influido la certificación OEA en la imagen de la empresa?

3.2. Explique brevemente como ha impactado la certificación OEA en la captación de nuevos clientes

3.3 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha beneficiado la certificación OEA al manejo de los proveedores?

Existe un mayor control con los proveedores, ya que este participa en la operación y si no se controla como si fuese algo tuyo entonces se está dejando esa parte muy vulnerable a que pueda ocurrir un ilícito.

3.4 Describa ¿De qué forma ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con los clientes?

Nosotros tenemos los controles de seguridad aparte de eso tenemos el apoyo de la SUNAT en tema de preferencias, consultas y eso le da confianza a los clientes.

3.5 Indique ¿De qué manera ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con la SUNAT?

En el proceso de certificación se le da a la SUNAT toda la información administrativa y operativa de empresa entonces esta entidad conoce todos nuestros riesgos, pero sabe que si ocurriese algo inoportuno nosotros tenemos capacidad de reacción.

Por lo tanto, hemos demostrado que cumplimos con los requisitos que nos exigen y en sus auditorías inopinadas, lo plasmamos y reflejamos.

En estas auditorías OEA, lo que ellos revisan es la parte operativa y la parte administrativa.

Con referente a la parte administrativa la SUNAT hace un seguimiento y envían correos cuando hay observaciones en cuanto a la declaración de impuestos y eso se tiene que responder de manera inmediata, ya que de no hacerlo se acercan a la empresa a auditar y averiguar por qué no está regularizando.

Otro caso es que viene con una DAM de un servicio realizado y te indican que muestren toda la trazabilidad de esa operación. Por ejemplo: Muéstrame la evaluación del cliente, indicar los proveedores que participaron en esa operación, quienes son las personas que atienden la cuenta de cliente, entre otras cosas más que los auditores requieran.

ANEXO n°7

Transcripción de la entrevista a Alexander Huisa

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

FECHA: 07/11/2018 HORA: 16:30 horas

LUGAR: Av. Bocanegra, Callao

ENTREVISTADOR: Cristina Llatas Alvarado

ALCANCE DE LA ENTREVISTA

La información suministrada será utilizada con fines exclusivamente académicos y tiene una duración aproximada de 30 minutos.

1.- Datos Generales del entrevistado

- 1.1 Por favor indique su nombre completo: **Alexander Huisa**
- 1.2 ¿Cuántos años de experiencia posee en el ámbito aduanero? **12 años**
- 1.3 Señale que cargo posee actualmente en la empresa o institución: **Jefe de exportaciones**
- 1.4 ¿Cómo definiría usted la certificación OEA?

Es una herramienta muy importante para el comercio exterior, porque agiliza los trámites tenemos un trato personalizado respecto a nuestros procedimientos internos y facilita las gestiones aduaneras.

2. BENEFICIOS EN LOS PROCESOS ADUANEROS

2.1 ¿De qué manera la certificación OEA brinda atención preferente a los agentes de aduana durante contingencias? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Cuando tenemos despachos anticipados, despachos urgentes o en el caso cuando el sistema de aduanas falle, nosotros tenemos una atención preferencial y podemos trabajar con numeraciones manuales dependiendo del tipo de producto.

2.2 ¿Por favor explique cómo la certificación OEA influye en la atención preferencial a los agentes de aduana, para la tramitación de recursos de reclamación? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Los recursos de reclamación tienen un proceso administrativo acorta en cierto porcentaje ser OEA la pronta atención y eso lo gestionamos con nuestro sectorista OEA.

2.3 ¿Cómo se ha ejecutado la atención preferencial que otorga la certificación OEA en las solicitudes de devolución de derechos? Por favor, describa algún caso que usted conozca

Es el mismo proceso que lo anterior, se tiene que cumplir los plazos administrativos lo único que es beneficioso ser OEA en este caso, es que se reduce un poco el tema de los plazos estipulados en la norma.

2.4 ¿Cómo se ha desarrollado la asistencia personalizada que otorga actualmente la SUNAT?

Nosotros lo vemos directamente con nuestro ejecutivo OEA es beneficioso para cualquier consulta que tengamos.

2.5 Por favor, relate los beneficios en relación a la atención preferente en consultas técnicas aduaneras que brinda la certificación OEA.

Todo lo hacemos a través de nuestro ejecutivo OEA sobre todo cuando es algo complejo , por ejemplo cuando existe vacíos legales , es decir cuando el procedimiento no hay algo específico del cómo realizarse en el caso cuando tienes despachos en el régimen de depósito y caen en abandono legal según el reglamento puede ser remarcado , pero no hay un procedimiento específico a los productos que caen en abandono legal en el régimen de depósito , por lo tanto al ver un vacío legal respecto a ese tipo de peculiaridad.

2.6 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha funcionado la disminución del reconocimiento físico para el exportador/importador como parte del beneficio de la certificación OEA?

Cuando eres OEA el porcentaje que canal rojo es mínimo se reduce más aún si el agente de aduana y el exportador o importador es OEA.

2.7 ¿De qué manera se ha llevado acabo las capacitaciones permanentes en asuntos aduaneros, seguridad en la cadena logística y eventos vinculados? Por favor, indique cual ha sido el último evento que participó.

Tengo entendido que si existen capacitaciones, pero por temas operativos no he podido asistir.

2.8 Explique, por favor ¿Cómo se aprovecha el beneficio de desempeñar funciones en otra circunscripción aduanera sin la necesidad de contar con un local en esta?

Según la normatividad se puede operar en otra jurisdicción aun no teniendo oficina, pero dependiendo de una extensión de zona primaria se le pide una resolución a la administración aduanera y esta te autoriza ciertas numeraciones por un plazo de 6 meses dependiendo del movimiento. En el caso hipotético que no tengamos una sucursal en Tarapoto se puede presentar un expediente a la administración aduanera solicitando que voy a tener esporádicamente operaciones y dependiendo del volumen de la zona me pueden autorizar por 2 o 3 numeraciones en esa sede sin contar con una oficina en Tarapoto.

2.9 Indique la forma en que se ha llevado a cabo el beneficio de la garantía para operar.

Tenemos beneficio con respecto a la garantía y ello ha ayudado mucho a Savar.

3. BENEFICIOS COMERCIALES

3.1 ¿Cómo ha influido la certificación OEA en la imagen de la empresa?

Somos más atractivos para los clientes sobre todo los que esperan altos estándares de servicio.

3.2. Explique brevemente como ha impactado la certificación OEA en la captación de nuevos clientes

Ampliamos nuestra cartera de clientes y sobre todo cuando hay licitaciones ser OEA nos da una mayor competitividad.

3.3 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha beneficiado la certificación OEA al manejo de los proveedores? _____

3.4 Describa ¿De qué forma ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con los clientes?

Altamente, ya que al ser OEA contamos con un proceso de trazabilidad completo y fiable a lo largo de la operatividad, que da seguridad a los clientes.

Actualmente tenemos operaciones con otros países y la tendencia es trabajar con operadores OEA´s de Ecuador o de Bolivia. Hoy en día Bolivia cuenta con certificación OEA tanto como agente de aduana, almacén, exportadores. En el comercio internacional si el exportador es OEA y el destinatario o agente que va hacer la nacionalización en destino es OEA facilita los trámites.

3.5 Indique ¿De qué manera ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con la SUNAT?

La base de comercio exterior es la buena fe y presunción de la veracidad entonces al ser OEA la aduana sabe que nosotros cumplimos con los estándares de calidad.

ANEXO n°8

Transcripción de la entrevista a Representante del área comercial

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

FECHA: 08/11/2018 HORA: 17:00 horas

LUGAR: Av. Bocanegra, Callao

ENTREVISTADOR: Cristina Llatas Alvarado

ALCANCE DE LA ENTREVISTA

La información suministrada será utilizada con fines exclusivamente académicos y tiene una duración aproximada de 30 minutos.

1.- Datos Generales del entrevistado

1.1 Por favor indique su nombre completo:

1.2 ¿Cuántos años de experiencia posee en el ámbito aduanero?

1.3 Señale que cargo posee actualmente en la empresa o institución: **Área Comercial**

1.4 ¿Cómo definiría usted la certificación OEA?

Ser OEA es una certificación internacional que finalmente brinda un respaldo en la seguridad de la cadena de suministros.

3. Beneficios comerciales

3.1 ¿Cómo ha influido la certificación OEA en la imagen de la empresa?

La certificación OEA nos ha brindado la posibilidad de poder agilizar más y mejor nuestros despachos sobre todo en exportaciones entonces la calidad y la cantidad de operaciones que teníamos antes ha mejorado , debido a que el cliente confía más no solamente en términos de seguridad porque es evidente que la certificación OEA te da el respaldo de ser un operador que tiene un respaldo financiero que dentro del mercado está certificado, tienes la capacidad de poder tener mayor alcance con otros clientes en sus operaciones de exportación.

3.2. Explique brevemente como ha impactado la certificación OEA en la captación de nuevos clientes

Como se dijo anteriormente la cantidad de operaciones que teníamos antes ha mejorado, básicamente los clientes que valoran más esta certificación OEA son las transnacionales.

3.3 ¿Cuál es su opinión sobre cómo ha beneficiado la certificación OEA al manejo de los proveedores?

Nosotros homologamos a los proveedores, exigimos que tengas las mismas condiciones de trabajo que nosotros, que tengan certificaciones, que su trabajo sea seguro y transparente.

3.4 Describa ¿De qué forma ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con los clientes?

Dentro del tema OEA por estar ligado a la certificación BASC es evidente que otorga un respaldo de confianza en la seguridad de sus cargas y brinda una mayor agilidad en sus despachos.

3.5 Indique ¿De qué manera ser una agencia OEA, ha mejorado la confianza con la SUNAT?

Nosotros siempre hemos respetado las líneas de SUNAT en todos los sentidos sin certificación o con certificación, nosotros ya de por si somos una agencia confiable, porque ofrecemos, seguridad, garantía y calidad al comercio exterior. Asimismo, es evidente que le brindamos el soporte a la SUNAT.

ANEXO n°9

Tabla de análisis cualitativo

Dimensión	ENTREVISTADOS						Área Comercial
	Denis Cornejo	Noelia Wong	Vicente Loayza	Carlos García	Alex Huisa	Alan Torres	
Beneficios en los procesos aduaneros	<p>Contamos con preferencia en cuanto a presentación, recojo de expedientes. Los procesos de reclamación se dan de forma más rápida para los OEA. Se da la celeridad al expediente para que puede ser solucionado. Se brinda un especialista asignado al operador certificado al cual se puede recurrir, ante cualquier eventualidad. Atención en aquellas operaciones atípicas. Mientras menos incidencia de canal rojo esto nos beneficia, asimismo a la SUNAT (menos personal al campo y al cliente reducción de costos). A estos eventos asiste el personal de legal. Se brindan muy pocas numeraciones de declaraciones de aduanas. Al ser nosotros OEA ese monto de la garantía disminuye considerablemente.</p>	<p>Existen ciertas agilidades en algunos trámites operativos. El hecho de tener una certificación OEA no implica que una reclamación se puede resolver antes de tiempo, porque ya es un plazo establecido a nivel de normatividad. Hoy en día sin la necesidad de ser OEA hay una atención relativamente rápida, pero si eres un OEA puedes indicar que te ayuden con una pronta atención a nosotros como agencia de aduana nos asigna un sectorista entonces la conversación con ellos es a través de correo electrónico o en algunas ocasiones vía telefónica. Cuando hay temas de resoluciones de clasificación y hubiese alguna demora más de lo establecido, se pide por favor se verifique el expediente. Considero que los</p>	<p>Existe un compromiso tácito a través de los procedimientos que ha diseñado la SUNAT, pero de ahí poder desarrollar con éxito esta labor lamentablemente adolece de mucho. Nosotros generamos expedientes de reclamo los cuales algunas veces son atendidos rápidamente, pero tenemos que tener en cuenta que estamos sujetos al rigor de un funcionario aduanero. Estamos siempre supeditados a la atención del funcionario aduanero. Tenemos un sectorista a través de esta persona nosotros llamamos para cualquier consulta. A veces desarrollamos operaciones que son atípicas y necesitamos definir el procedimiento que tenemos que realizar para no cometer el error y estar sujetos a posibles sanciones. Tenemos algunos clientes que</p>	<p>Ante una eventualidad la aduana nos da un flujo de respuesta electrónica y no requerimos de mayor documentación. Nos dan una rápida atención a nuestro reclamo. En temas de devolución así seamos OEA, no se devuelve de manera muy rápida. Al contar con un sectorista este tiene que ser nuestro soporte. Atención en temas en donde existen vacíos en los procedimientos. Si existe disminución del canal rojo, permitiendo dar mayor fluidez a los despachos. Tengo conocimiento que si son participes los representantes legales. Nos dan autorización de muy pocas numeraciones. Este beneficio le ha servido de gran ahorro para Savar, ya que al ser OEA paga de garantía</p>	<p>Cuando tenemos despachos anticipados, despachos urgentes o en el caso cuando el sistema de aduanas falle, nosotros tenemos una atención preferencial. Los recursos de reclamación tienen un proceso administrativo que acorta en cierto porcentaje ser OEA la pronta atención. Lo único que es beneficioso ser OEA en este caso, es que se reduce un poco el tema de los plazos estipulados en la norma. Nosotros lo vemos directamente con nuestro ejecutivo OEA es beneficioso para cualquier consulta que tengamos. Atención en consultas cuando existe vacíos legales. Cuando eres OEA el porcentaje de canal</p>		

		<p>reconocimientos físicos si han disminuido básicamente para los clientes que son OEA. En un par de ocasiones he participado por el tema de OEA básicamente. Existen algunas circunscripciones aduaneras que solamente otorgan una o dos numeraciones, pienso que debería ampliarse. Tenemos un monto básico de 150 000 dólares por ese lado nos ayudamos bastante.</p>	<p>son OEA y normalmente todo tiene canal verde en caso de importadores y en caso de exportadores se obtienen el canal naranja. Han sido muy pocas lo eventos 1 vez al año. Permite realizar las numeraciones de unas cuantas DUAS. Los agentes de aduana OEA gratamente han recibido este beneficio, ya que antes la suma que se paga de la garantía era mucho mayor</p>	<p>un monto fijo</p>	<p>rojo es mínimo, se reduce más aún si el agente de aduana y el exportador o importador es OEA. Tengo entendido que si existen capacitaciones Autorizan cierta cantidad de numeraciones. Tenemos beneficio con respecto a la garantía y ello ha ayudado mucho a Savar.</p>		
Beneficios comerciales	<p>Tenemos certificaciones ISO, BASC, OEA es una marca para nosotros que garantiza una operación aparte de segura. Más clientes solicitan operadores como nosotros y a su vez nos solicitan que podamos asesorarlos para que ellos puedan ser importadores OEA. Necesitamos que ellos también tengan las mismas competencias que nosotros tenemos como operador</p>	<p>Es un plus indicarle que somos OEA, porque tenemos atención rápida por aparte de aduanas. Aseguramos que su carga dentro de la cadena logística con nosotros no va a tener ningún inconveniente. Desde que ya tenemos la calificación de OEA, SUNAT ya tiene una percepción positiva de nosotros</p>	<p>No solo debemos filtrar a nuestros clientes sino también a nuestros proveedores. La corporación Savar se ve como una empresa sólida de prestigio por este motivo, lo clientes prefieren trabajar con nosotros. Somos reconocidos por SUNAT como un operador logístico confiable.</p>	<p>Tenemos que ver las referencias comerciales y financieras e incluso referencia de sus directores de estos proveedores. El cliente al saber que somos OEA asume que ante cualquier eventualidad en su despacho tendremos la capacidad de respuesta para solucionar</p>	<p>Somos más atractivos para los clientes sobre todo los que esperan altos estándares de servicio. Ampliamos nuestra cartera de clientes y sobre todo cuando hay licitaciones, ser OEA nos da una mayor competitividad. Al ser OEA contamos con un proceso de trazabilidad completo y fiable a lo</p>	<p>Existe un mayor control con los proveedores, ya que este participa en la operación. Nosotros tenemos los controles de seguridad aparte de eso tenemos el apoyo de la SUNAT en tema de preferencias, consultas y eso le da</p>	<p>La certificación OEA nos ha brindado la posibilidad de poder agilizar más y mejor nuestros despachos entonces ofrecemos un servicios de calidad. La cantidad de operaciones que teníamos antes ha mejorado, básicamente los clientes que valoran más esta certificación OEA son las transnacionales</p>

	<p>Le brindamos una operación segura, rápida. Somos un operador logístico de confianza para la SUNAT, eso es un beneficio mutuo</p>			<p>Al ser OEA somos considerados como un socio estratégico para la SUNAT.</p>	<p>largo de la operatividad, que da seguridad a los clientes. La base de comercio exterior es la buena fe y presunción de la veracidad entonces al ser OEA la aduana sabe que nosotros cumplimos con los estándares de calidad.</p>	<p>confianza a los clientes. Hemos demostrado que cumplimos con los requisitos que nos exigen y en sus auditorías inopinadas, lo plasamos y reflejamos.</p>	<p>Nosotros homologamos a los proveedores, exigimos que tengas las mismas condiciones de trabajo que nosotros, que tengan certificaciones, que su trabajo sea seguro y transparente. Dentro del tema OEA por estar ligado a la certificación BASC es evidente que otorga un respaldo de confianza en la seguridad de sus cargas y brinda una mayor agilidad en sus despachos. Ofrecemos, seguridad, garantía y calidad al comercio exterior, entonces es evidente que le brindamos el soporte a la SUNAT.</p>
--	---	--	--	---	---	---	---

ANEXO n°10

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
¿Qué beneficios ha traído consigo la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018?	Analizar los beneficios que ha traído consigo la obtención de la certificación como operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018.	CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONOMICO AUTORIZADO	BENEFICIOS EN LOS PROCESOS ADUANEROS	<ul style="list-style-type: none"> • Atención preferente durante contingencias • Atenciones preferenciales en tramitación de recursos de reclamación. • Atenciones preferenciales en solicitudes de devolución de derechos. • Asistencia personalizada en procedimientos OEA. • Atención preferente en consultas técnicas aduaneras. • Disminución del reconocimiento físico del exportador/importador. • Capacitaciones permanentes • Capacidad operativa en otra circunscripción aduanera • Garantía para operar 	Entrevista	Guía de entrevista
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		BENEFICIOS EN EL DESEMPEÑO COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen de la empresa • Captación de nuevos clientes • Manejo con proveedores • Confianza a nivel de clientes • Confianza a nivel de SUNAT 		
¿Qué beneficios en los procesos aduaneros ha traído consigo la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018?	Describir los beneficios en los procesos aduaneros que ha traído consigo la obtención de la certificación como operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018.					
¿Qué beneficios en el desempeño comercial ha traído consigo la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018.	Describir los beneficios en el desempeño comercial que ha traído consigo la obtención de la certificación como operador Económico Autorizado a la empresa Savar Agentes de Aduana SA durante el año 2018.					

