

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales.

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

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales



Autor:

Espinoza Cuellar, Brigitte Michell Eveline

Pisfil Caraza, Stefany Yazmin

Asesor:

Mg. Arbues Perez Espinoza

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A nuestros padres que, gracias a ello,

es posible realizar nuestras metas.

A nuestro asesor que con su conocimiento y
paciencia nos ha ayudado realizar este proyecto.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradecemos a nuestros padres por su apoyo incondicional en este largo camino profesional los cuales no ha enseñado a conseguir nuestras metas y esforzarnos cada día.

A la Universidad Privada del Norte, por los docentes brindados durante 5 años, los cuales nos ayudaron a desarrollarnos profesionalmente.

A nuestros compañeros de la Facultad de las cuales hemos aprendido a conocer los diferentes puntos de vista y poder trabajar en equipo.

A Dios por la bendición de tener a nuestros padres de ver realizado nuestro proyecto y haber superado los obstáculos.

TABLA DE CONTENIDOS

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

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

ÍNDICE DE TABLAS

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

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

ÍNDICE DE FIGURAS

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

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

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

ÍNDICE DE ANEXOS

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

RESUMEN

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

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

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El comercio internacional es una vía económica, política y social para el intercambio de bienes y servicios entre personas y empresas situadas en distintos países que buscan un determinado fin, el traslado de mercancías el cual es fiscalizado por una ADUANA que cumple el rol fiscalizador tanto físico como documentariamente. Es por ello que por años los gobiernos han buscado la forma de eliminar las barreras fronterizas por medio Acuerdos Comerciales Preferenciales (ACP) los cuales permiten beneficios arancelarios al ingreso y salida de productos dentro de un determinado país beneficiándose entre sí. (D’Elía, 2017).

Sin embargo, se visualizó que, para alcanzar el objetivo de mejorar el comercio entre países, no solo se debe buscar la reducción o eliminación de los aranceles y otras barreras entre países, si no, se debe enfocar en los procesos de los costos logísticos de la gestión del comercio. Es decir, que en muchos casos se requiere la introducción de sistemas y practicas modernas para ingresar a una economía digital, la cual ayudará a la recolección y procesamiento de información con la interconectividad global. (D’Elía, 2017)

A fines de la década de los 80, Singapur introdujo una plataforma llamada TradeNet, el cual permitió el intercambio de datos documentarios, logrando ser uno de los países pioneros en implementar sistemas tecnológicos en el comercio exterior. En 1997, Hong Kong lanzó su sistema llamado TradeLink modificando la versión antes mencionada. Es ahí donde el Centro de Naciones Unidas para la Facilitación del Comercio y Transacciones Electrónicas (CEFACT/UN) visualizó la oportunidad de emitir la recomendación número 33, la cual propone que los gobiernos deben contar con Ventanillas Únicas que permitan ingresar información y documentación normalizada con el fin de cumplir con todos los requisitos reglamentados relacionados a la importación,

exportación y tránsito. Adicional a esto, la recomendación 34 y 35 mencionan que se buscará la estandarización de datos de acuerdo a un marco legal. (D'Elía, 2017)

En el Perú, uno de los más grandes problemas dentro del comercio exterior eran los canales ineficientes de acceso para la solicitud de documentos como permisos y autorizaciones para los productos llamados Mercancías Restringidas a entidades del Estado, ya que al llevar un proceso con más tiempo de espera podía dar como respuesta el rechazo de las solicitudes requeridas o provocar mayor demora para obtener dicha documentación. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2019)

Bajo este contexto, el 3 de noviembre del 2006 se creó la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) en el Perú mediante el Decreto Supremo No. 165-2006 EF en donde se buscaba proporcionar sostenibilidad y trazabilidad en los tramites con el objetivo de brindar una respuesta rápida ante los procesos documentarios de los importadores y exportadores garantizando la reducción en los costos y tiempos de demora, ya que cuenta con 16 entidades la cual permite la agilización en la solicitud de certificaciones. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2019)

Por ello, como se puede observar en la Figura 1: Proceso de la utilización de la plataforma VUCE que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo brinda pasos a seguir para la creación de usuarios, así como para la solicitud, pago electrónico y seguimiento de los permisos requeridos a las entidades pertinentes ya que en muchos casos el importador o exportador no sabía cómo realizar las solicitudes dentro de la plataforma.

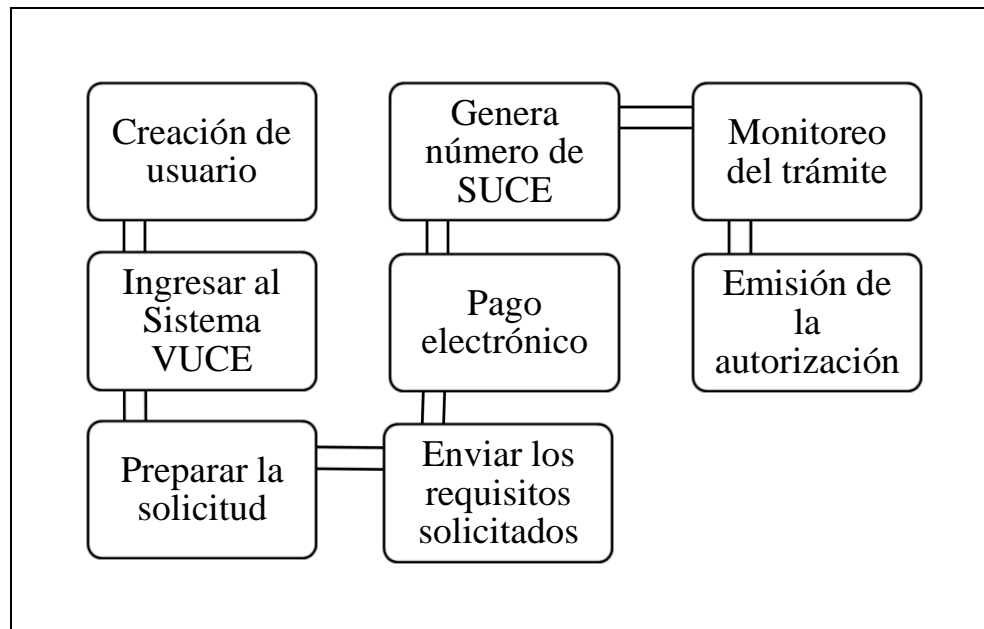


Figura 1:
Proceso de utilización de la plataforma VUCE
 Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
 Elaboración: Propia

En la actualidad, el Estado Peruano busca facilitar los medios electrónicos y volver más competitivas a las empresas peruanas que cuentan con las herramientas E-PYMEX y VUCE-B2B que están relacionadas con la VUCE 2.0, ya que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA) firmaron un convenio para beneficiar a los importadores y exportadores. Como se sabe la E-PYMEX busca acercar al usuario a gestionar negociaciones y tener relación directa con entidades como SUNAT y el Ministerio de trabajo y Promoción del empleo, en cambio la VUCE-B2B es un Marketplace en la cual el usuario podrá buscar proveedores quienes quieran ingresar a su red de negociación y llegar a un mejor acuerdo comercial. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, s.f.)

Se observa en la Figura 2: Tiempo de respuesta de la VUCE que por medio de las diferentes modificaciones que se ha ido dando dentro de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), se logra la reducción del tiempo de espera en la cual las entidades proporcionaban los documentos solicitados por los usuarios. Es decir que en el 2017 una empresa podía realizar 408 trámites al año, a comparación del 2018 que se demuestra un aumento dando como resultado 450 trámites al año. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018)

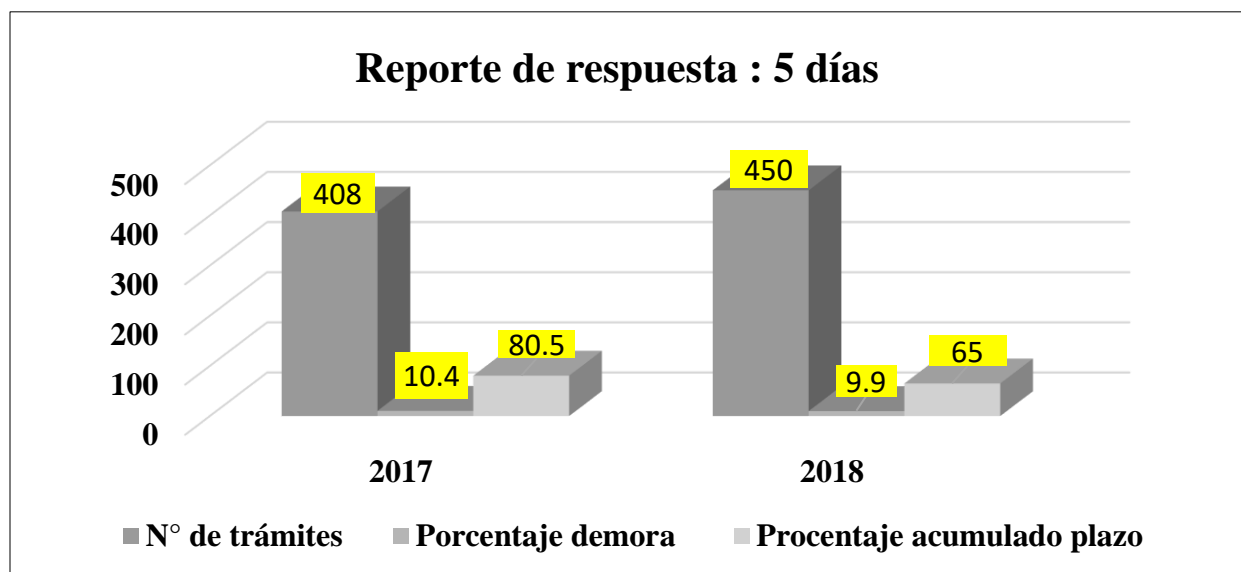


Figura 2:
Tiempo de respuesta dentro de la VUCE
Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
Elaboración: Propia

En este caso, Brighstar Logística S.A.C. es una empresa importadora conocida como Telefónica del Perú S.A.C. ubicada en Lurín, en donde trabajan alrededor de 15 colaboradores en el área de comercio exterior, la cual presentaba inconvenientes al momento de solicitar los permisos para los ingresos de equipos electrónicos como celulares, routers, etc. En donde presentaba demora en relación al tiempo de respuesta del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) dando la

autorización luego de una semana de ser solicitado, ocasionando sobre costos logísticos y operativos.

Es por ello que en el año 2011 implementó la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior como una herramienta de facilitación para reducir costos y tiempo en la solicitud y resolución de trámites. De tal modo que con el presente informe se demostrara el impacto que causó la utilización de la plataforma VUCE dentro de la empresa como ventaja hacia sus demás competidores.

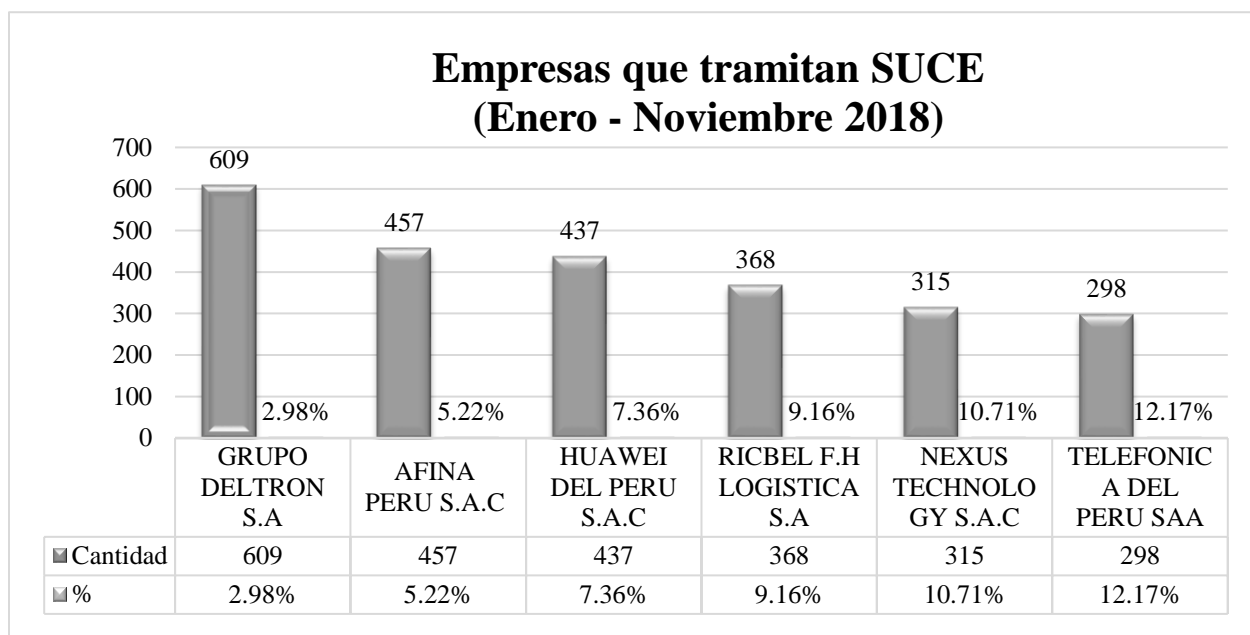


Figura 3:
Ranking de empresas que realizan mayor tramites SUCE
Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
Elaboración: Propia

1.2. Formulación del problema

1.2.1. General

¿Cuál es el nivel de impacto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la productividad en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018?

1.2.2. Específico

¿En qué nivel la trazabilidad de trámites impacta en la fiscalización de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018?

¿En qué medida la adaptabilidad de los usuarios contribuye en el uso de la tecnología de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018?

¿De qué forma la estandarización de tiempo y costo impacta en la integración de las entidades competentes en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de impacto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la productividad en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la trazabilidad de trámites en el control y fiscalización de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

Determinar la adaptabilidad de los usuarios en el uso de la tecnología de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

Analizar la estandarización de tiempo y costo en la integración de las entidades competentes en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El nivel de impacto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior influye significativamente en la productividad en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

La trazabilidad de trámites impacta positivamente en la fiscalización de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

La adaptabilidad de los usuarios contribuye de manera significativa en el uso de la tecnología de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

La estandarización de tiempo y costo impacta de manera eficaz en la integración de las entidades competentes en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

1.5. Marco teórico

1.5.1. Antecedentes.

Antecedentes Nacionales.

El trabajo presentado por (Nuñez, 2017). “Mejora en el proceso de emisión de Certificados de Origen emitidos por la Cámara de Comercio de Lima para lograr la interoperabilidad de la VUCE”. Tesis de Título. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El trabajo tuvo como finalidad conocer los diferentes problemas que pueda suceder dentro de la entidad Cámara de Comercio de Lima para poder otorgar el certificado de origen a las empresas solicitantes por medio de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), ya que se observó que en muchos casos habían problemas con los datos de los certificados tanto en origen como en destino, diferencias en los tiempos para la emisión de los certificados de origen que producen demoras, así como la falta de desempeño y control en los evaluadores para culminar el proceso de emisión de los certificados de origen dentro de la plataforma VUCE.

El trabajo presentado por (Moreto, 2015). “Propuesta sobre la utilización de la Ventanilla Única de Comercio Exterior para mejorar la gestión documentaria en las empresas agroexportadoras en la región Lambayeque”. Tesis de Título. Universidad Señor de Sipán. Perú- Lambayeque. El

trabajo tuvo como finalidad demostrar cómo pudo influir la utilización de la plataforma VUCE en la gestión documentaria que se necesitaba para requerir permisos para las mercancías restringidas que podía haber en las exportaciones, es por ello que la investigadora decidió elaborar un estudio de investigación en la cual demuestre si la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior era beneficioso o no para las empresas. La investigación se realizó con una población de 77 empresas agroexportadoras en Lambayeque, obteniendo como muestra por conveniencia 22 empresas agroexportadoras en Lambayeque dando como resultado que el 60% de las personas que usan la plataforma VUCE están en desacuerdo con su utilización como método de mejora, dando como comentarios que en muchas ocasiones el sistema se congelaba, el manual brindado no era entendible para su comprensión e incluso no era muy amigable para el rápido aprendizaje de los usuarios.

Adicional a ello, en el trabajo presentado por (Baluarte & Quispe, 2018). “Exporta Fácil y su influencia en la exportación de artesanías Lima 2014” Tesis de Master. Universidad Cesar Vallejo. El presente trabajo ha tenido como objetivo saber de qué manera influyo exporta fácil en la exportación de artesanías. Para lograr el objetivo se analizó como anteriormente los productores de artesanía utilizaban plataformas como Mercado Libre lo cual es un medio poco útil ya que existía demoras y poco manejo de información ya que no tenían el producto final en el tiempo solicitado, anterior a ello utilizaban la forma tradicional en presentarse a las agencias de aduana para solicitar su requerimiento lo cual eso conllevaba a demoras y mal manipuleo de la carga esperada. Es por ello que los productores llegaron a la conclusión que el medio más factible para realizar sus operaciones es Exporta Fácil, ya que además de otorgar ingresos al País, se benefician al ser reconocidos por la artesanía que realizan y genera un impacto positivo económico, cultural, social y ecológico.

Por otro lado, en el trabajo presentado por (Montes, 2017). “Interactividad entre la VUCE y SUNAT en la importación de productos restringidos en el rubro de insumos alimenticios en la empresa NESTLE durante el primer semestre del año 2017”. Tesis de Título. Universidad Tecnológica del Perú. El presente trabajo ha tenido como objetivo otorgar un mejor desarrollo ante las plataformas VUCE y SUNAT con la finalidad de que las empresas importadoras y exportadoras no tengan la necesidad de realizar sus trámites presencialmente a las entidades pertinentes para presentar los permisos antes la ADUANA y puedan liberar la carga. En conclusión, a través de encuestas realizadas se dio a conocer la falta de organización por parte de la entidad respecto a los productos de la empresa NESTLE que importa no lograron una mayor facilidad de obtención de permisos al 100%. Si bien es cierto la utilización de las plataformas reflejaría la reducción de tiempo y costo a las empresas importadoras y exportadoras a los procesos de obtención de permisos. Con lo cual, generaría mayor facilidad en los despachos ya que todo se realizaría a través de las plataformas mencionadas, pero eso da en otras entidades no en el rubro alimenticio lo cual no existe un proceso homologado entre la entidad pertinente con la SUNAT y VUCE.

En el trabajo presentado por (Melquiades, Paredes, Umeres, & Vilchez) “Planeamiento Estratégico de la Uva Sin Pepa de la Región Piura 2018-2022”. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Hace mención que los sistemas de implementación dentro de las empresas tienen que ser correctamente implementados ya que en estos se ingresarán datos de los cuales se otorgarán permisos y certificaciones para acelerar el proceso de liberación de los embarques. Se visualizó que al no lograr la adaptabilidad entre el colaborador con las plataformas como es el caso de la VUCE que el personal al no estar correctamente capacitado no se lograría realizar el proceso eficientemente causando costos adicionales a las empresas. Es por ello, que el autor concluyó en proponer la implementación de un tablero balanceado de gestión el cual

permitirá una mejor organización y planteamiento de objetivos a corto plazo de las cuales podrán ser evaluados. Adicional a ello, los objetivos a corto plazo y largo plazo incluyen el uso de recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros.

En el trabajo presentado por (Bilboa, 2015) “Impacto de las estrategias comerciales en la comercialización del camotepan en el distrito de la Molina”. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Agraria La Molina. Su investigación tiene como problema principal que en el Perú no existe empresas que produzcan pan de molde a base de camote ya que existe variedad de problemas como la competencia informal, los elevados costos de producción de materia prima, esto afectaría la rentabilidad, como menciona el autor en su investigación el Perú importa el 90% de trigo lo cual las empresas decidieron por reemplazar la harina de trigo por el camote con la finalidad de disminuir el déficit nutricional. Es por ello, la investigación busco la implementación de un sistema dentro de una empresa por medio de estrategias comerciales que hagan más productivo al desempeño de los colaboradores, es decir se requiere saber cuánto impulso la productividad en las ventas y calidad a través de indicadores los cuales fueron realizados para reconocer la rentabilidad y el posicionamiento de la marca por medio de instrumentos.

Antecedentes Internacionales

Por un lado, en el trabajo presentado por (Fierro, 2015). “Estudio de caso para análisis de factibilidad de la aplicación del modelo ECUA-PASS en las Pymes, caso IMAFEX y GEX IMPORT EXPRESS”. Tesis de Título. Universidad Internacional del Ecuador. Quito - Ecuador. En la cual mostró la necesidad de implementar un sistema que ayude a mejorar la relación tecnología entre los usuarios de la plataforma SICE ya que verificaban la falta de cambios en los sistemas informáticos relacionados al comercio exterior dentro de Ecuador, es por ellos que en el 2012 se decide implementar el sistema ECUA-PASS demostrando grandes ventajas a comparación

de plataformas anteriores brindando beneficios en los procesos internacionales tales como procesos de importación y exportación, seguimientos de procesos de aduanas, entre otros.

Por otro lado, en el trabajo presentado por (Moran, 2015). “Análisis sobre el impacto del nuevo sistema ECUAPASS en los operadores de comercio exterior del Ecuador”. Tesis de Título. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito - Ecuador. El presente trabajo demostró la competitividad entre diferentes países al presentar un sistema electrónico más efectivo, es decir que Ecuador siendo un país en proceso de desarrollo busca mejorar aspectos relacionados a el comercio exterior es porque ellos que con el pasar de los años buscar implementar mejoras en sus sistemas tecnológicos buscando ser más eficientes en temas logísticos y de costos. Cuando se realizó la creación del SICE se le denominó “cero papeles” pero se visualizó que presentaba diferentes problemas relacionados con los costos adicionales, pérdidas de tiempo, etc. La investigación realizada se concluyó que el sistema ECUA-PASS es un medio eficiente ya que puede fusionarse con las entidades gubernamentales lo que no ocurría con el sistema SICE que tenía ciertos paradigmas, es por ello que con el sistema pudo optimizar los tiempos lo cual el 91.67% indicó que el sistema es demasiado mejor y contrae mayor beneficio que el sistema SICE.

Por otro lado, en el trabajo presentado por (Arias, 2014). “El Ecuapass y su importancia en el comercio exterior del Ecuador”. Tesis de título. Universidad de Guayaquil. El presente trabajo tuvo como finalidad implementar el sistema ECUAPASS, lo cual permitirá a los operadores del comercio exterior reducir los procesos de importación y exportación, el tiempo de despacho, la carga y descarga de las mercancías ecuatorianas. El avance tecnológico que se está implementando para los operadores les da un resultado positivo ya que aumenta en su productividad. Además, les otorga la confianza en realizar sus procesos ya que el sistema les brinda un control eficiente. Si bien es cierto se usaba el sistema anteriormente SICE el cual no obtenían los resultados

satisfactorios por los usuarios ya que los datos ingresados no se podían compartir con usuarios externos esto con llevaba a un cruce de datos lo cual los usuarios no obtenían la satisfacción necesaria del sistema para sus procesos. Es por ello, que el autor concluyo que el sistema ECUA-PASS es un sistema factible para los procesos administrativos que contrae menor tiempo en la realización de los tramites y tiene mayor accesibilidad con las entidades gubernamentales.

Por último, En el trabajo presentado por (Aguirre, Mendiola, & Hernández, 2014). “Ventanilla Única de Comercio Exterior de México” Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. El presente trabajo tuvo como finalidad mostrar como facilito la VUCE para solucionar problemas relacionados al comercio exterior. Como se sabe México es uno de los países que más se ha visto beneficiado con los acuerdos comerciales firmados, es decir que al tener más flujo de entrada y salida de productos necesita presentar sistema que logren beneficiar a los usuarios. Por un lado, con la implementación de la VUCE se logró reducir costos innecesarios en los procesos logísticos y aduaneros, además en el ámbito de seguridad se logró frenar actividades ilícitas ya que al tener filtros los cuales verifican la información brindada ayuda a tener la trazabilidad del proceso. Por otro lado, al ser un medio electrónico, los usuarios tuvieron que olvidarse de presentar documentación física obteniendo como ventaja ahorrar tiempo necesario para ocuparlo en otros procesos de comercio exterior.

En el presente trabajo por (Martinez, 2012). “El Despacho Aduanero de Mercancías a través de la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior”. Tesis de Programa docente. Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo. El presente trabajo tuvo como finalidad demostrar cuales son los requisitos que se tiene que ingresar a la plataforma Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior para facilitar el proceso de despacho aduanero de mercancías, en la cual dio a resaltar la fiscalización documentaria que realiza la plataforma ya que mediante los cambios que

sufrió en el año mencionado se tenía que verificar que requisitos se exoneraron y cuáles de ellos tenían que ser presentados.

En el presente trabajo por (Villareal, 2014). “Subsistema de agronegocios del mango fresco peruano de exportación. Fortalezas y debilidades para su consolidación en el mercado estadounidense”. Tesis de Maestría. Universidad de Buenos Aires. El presente trabajo tuvo como finalidad demostrar cuan importantes y necesarias son las estrategias comerciales para optimizar la productividad dentro de una empresa dando a conocer diferentes aspectos como el registro de los exportadores de mango fresco en el mercado estadounidense, así mismo la demanda que tiene el producto para poder abastecer a los importadores del país antes mencionado. A través de los objetivos planteados llegó a la conclusión que se necesitaba más control por medio de sistemas.

1.5.2. Bases Teóricas

Contexto Actual del Comercio Exterior

La Organización Mundial de Comercio (OMC) menciona que las tecnologías digitales favorecerán el desarrollo del comercio específicamente las economías en desarrollo caben decir, las pequeñas y grandes empresas. Así mismo, las principales tecnologías digitales de la mejora son la inteligencia artificial, por ejemplo, la impresión 3D, la robótica, estas lograrían reemplazar el rol tradicional de mano de obra lo cual como consecuencia se reduciría costo y tiempo en los procesos de aduana o logística. Adicional a ello, las economías en desarrollo y menos desarrolladas tendrían la oportunidad de participar en el comercio mundial si implementan los avances tecnológicos. (International Center for Trade and Sustainable Development, 2018)

Definición Ventanilla Única de Comercio Exterior

La Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE es un sistema estratégico que fue implementado para la facilitación e integración del comercio exterior, administrado por Ministerio

de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), el cual es importante porque implica mejorar la interacción entre los usuarios y las diferentes organismos gubernamentales vinculados con el comercio exterior para la tramitación de documentos necesarios para el ingreso y salida de mercancía, así también como aumentar la competitividad del Sector Comercio Exterior.

Objetivos de la VUCE

- Desarrollar los procesos simplificando los procedimientos en un solo sistema.
- Obtener la información de las entidades competentes con el fin de facilitar los procesos.
- Facilitar el sistema para el intercambio de información entre las entidades competentes.
- Brindar información veraz.

Componentes de la VUCE

Componente de Mercancías Restringidas

Las mercancías Restringidas son cualquier objeto o bien que, debido a su naturaleza, características especiales o al uso que se le pueda dar, requiere de una autorización especial de un sector competente, para permitir su ingreso o salida del país. Esto quiere decir que, su libre circulación dentro y a través del territorio nacional se encuentra condicionada a que un ente estatal, independiente de la ADUANA, autorice su ingreso o salida.

Considero que el proceso operativo y administrativo para las Mercancías Restringidas tiene que cumplir un rol muy importante para la ADUANA ya que toda mercancía asignada con esta determinación debe contar con permisos y declaraciones que están estipulados por sus entidades correspondientes. Para esto las personas encargadas deben de tener una capacitación debida ya que si el usuario no cumple con todos los procesos debidamente mencionados en el Reglamento Ley General de Aduanas podría conllevar a la obtención de una sanción o multa.

Tipos de Usuario

Administrados: Agentes marítimos, prestadores de servicios portuarios, agentes de aduana, importadores, exportadores, productores, entidades Apoyo/ Laboratorios del sistema SUCE lo cual gestionan sus trámites ya que requieren permisos, autorización, licencia, certificado entre otros documentos de las entidades competentes, con el fin de tránsito, ingreso o salida del territorio nacional de mercancías. Realizan las siguientes funciones:

- Pagos electrónicos
- Autenticación
- Notificaciones electrónicas
- Trazabilidad de tramites
- Consulta técnicas
- Mesa de ayuda
- Interoperabilidad externa
- Interoperabilidad interna

Entidades competentes: Los procedimientos se realizan ante las entidades de la Administración Pública, quienes brindan un Documento Resolutivo (permiso, autorización, certificado, entre otros documentos). Para mercancías restringidas se cuenta con 15 entidades de control:

Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC

Es la entidad encargada de otorgar diferentes certificaciones vinculadas a entidades del Estado las cuales se rigen bajo normativa, es por ello que para el tema de comercio exterior tiene relación directa con la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior ya que por medio de esta ayuda a los importadores y exportadores a tramitar un permiso conocido como “Permiso de internamiento” el cual es necesario para la liberación de productos tecnológicos para su ingreso

temporal o definitivo dentro del territorio y es solicitados a través de su portal web VUCE. El usuario necesita ingresar sus datos registrados a la página junto con su número de RUC y clave sol, posterior a esto para tramitar dicho permiso necesita presentar la factura comercial, traducción de factura, entre otros documentos solicitado por la MTC.

Por ende, existen otras entidades competentes entre ellas:

- SENASA
- SANIPES
- DIGESA
- DIGEMID
- OTROS

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT):

La SUNAT como principal coordinador técnico ayuda con dos funcionalidades: La Clave Sol (Creación de usuarios secundarios para el acceso de la VUCE) y la gestión de pagos (para la cancelación de las tasas en banca privada, sea presencial o virtual).

Dentro del plan del Marco de la Agenda de competitividad 2014-2018 se buscó que la vinculación directa entre la Ventanilla Única de Comercio Exterior con SUNAT ayude a mejorar los procesos administrativos en relación al llenado de los documentos virtuales los cuales son requeridos de acuerdo a cada entidad para agilizar el proceso de los despachos de las cargas y la entrega de certificaciones y permisos, para ello se decidió formar alianza con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo junto con 11 entidad competentes para el beneficio de los usuarios de comercio exterior.

SUNAT es una de las entidades que se encargan de hacer mediciones mensuales, trimestrales y anuales sobre cómo ha ido evolucionando tanto las exportaciones como importaciones dentro del

Perú a través del tiempo, fijándose cuales han sido los bienes o productos más consumidos en un determinado año. Es por ello que, en el 2017, SUNAT pudo demostrar que se obtuvo un crecimiento por alrededor de 14.3% en las importaciones, además nos demuestra cuales han sido los países y bloques comerciales en los cuales se ha incrementado el consumo de productos extranjeros.

Considero que SUNAT no busca solo destacarse por su lado tributario dentro del Perú si no que ha sido una de las instituciones que más ha ido cumpliendo diferentes labores dentro del comercio exterior, ya que ha ido buscando soluciones para que las personas que participan dentro y fuera de esta logren alcanzar la comprensión debida sobre el sistema, es decir que ha estado agilizando diferentes procesos tanto administrativos como operativos. Además, SUNAT cuenta con un espacio llamado Operatividad Aduanera en su página web en donde los usuarios tienen acceso a las modificaciones o publicaciones que se den en el Reglamento General de Aduana y la Ley General de Aduanas.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR): El administrador del sistema de la ventanilla única de comercio exterior lo cual cumple el rol del seguimiento de las transacciones al sistema.

Procesos en el sistema VUCE

El proceso que realiza el administrado inscrito para la obtención del Documento Resolutivo.

- i. Autenticación: Validación al usuario registrado en la SUNAT con su clave Sol.
- ii. Solicitud: Documento que tiene información básica del producto lo cual se adjunta para la obtención de la SUCE mediante la transmisión se genera en órdenes.

- iii. Solicitud Única de Comercio Exterior – SUCE: Formato de solicitud con orden iniciado, lo cual es el inicio del procedimiento administrativo para la obtención del permiso, autorización, certificado, licencia y otros exigidos por la entidad competente para el ingreso, salida o tránsito de mercancías en estado nacional. Cuando la entidad valide los documentos mediante pago generado, la VUCE genera la SUCE.
- iv. Documento Resolutivo: Documento emitido por la entidad competente lo cual indica si fue aprobado o denegado la solicitud emitida.

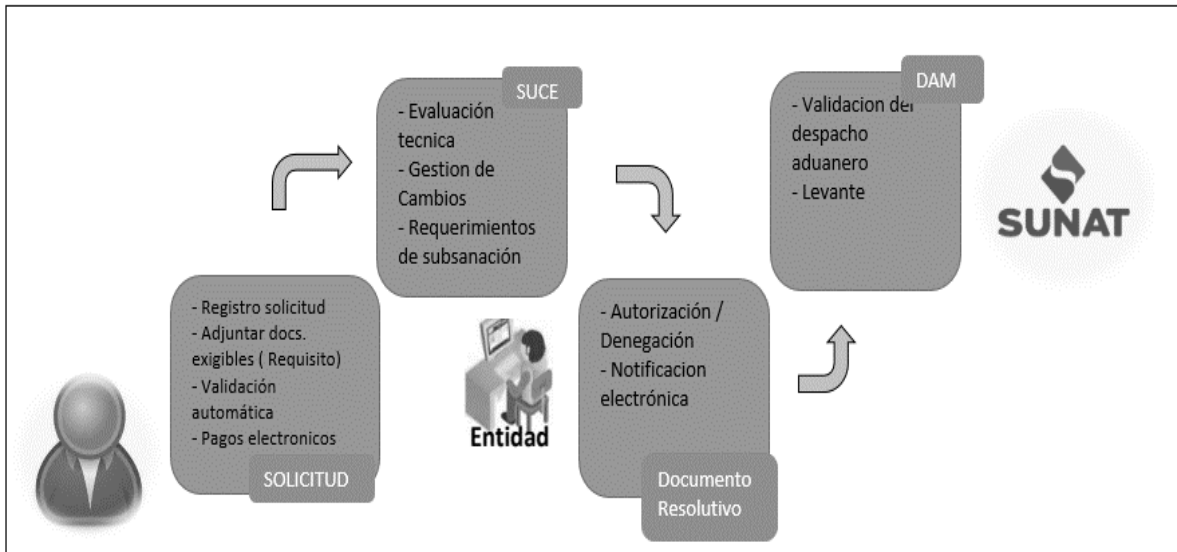


Figura 4:
Ciclo Estándar de Trámites
Fuente: SUNAT
Elaboración: Propia

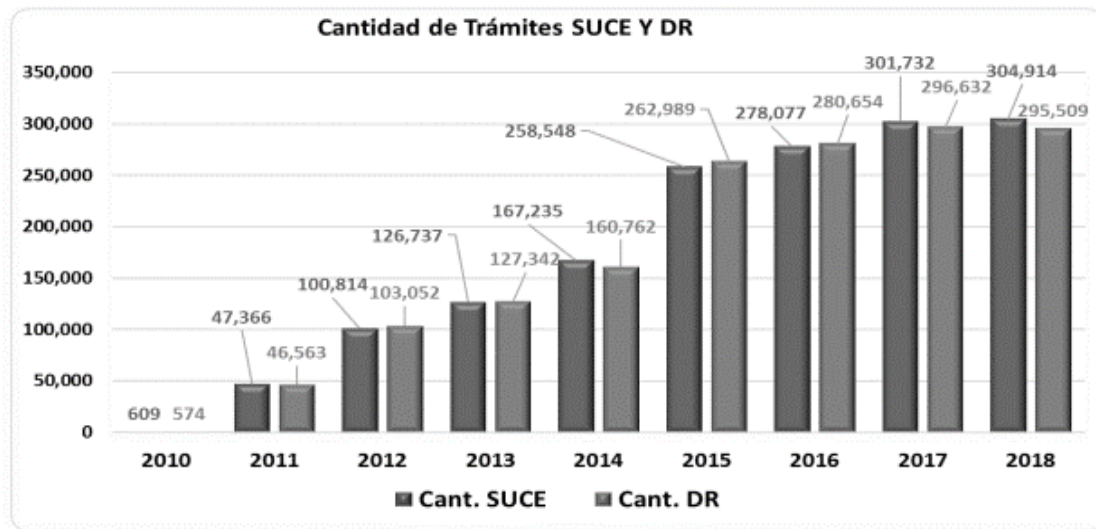


Figura 5:
Cantidad de Trámites SUCE y DR
Fuente: SUNAT
Elaboración: Propia

Servicios en el sistema VUCE:

- i. Buzón Electrónico: Casilla el cual el administrado recibida documentos emitidos por la entidad mediante el sistema VUCE.
- ii. Trazabilidad: Permite saber el estado del documento emitido.
- iii. Consultas Técnicas: Medio por el cual el administrado generar sus consultas y/o observación respecto al portal.

Componente de Origen

Certificados de origen se incrementan en 10,5 % en el primer semestre del 2017 a comparación del último periodo registrado en el 2016, el incremento se debe a las exportaciones. Cabe indicar que el Perú tiene vigente 19 acuerdos comerciales el cual se emite los certificados de origen es en los Países de la Comunidad Andina, Unión Europea, China y Chile da como resultado el 80% certificados emitidos. Asimismo, el incremento de las exportaciones es mediante a las mercancías

despachadas y los certificados de origen se emiten los despachos hacia el destino donde Perú tiene acuerdos comerciales. El avance de las exportaciones en el primer semestre del 2017 es debido que los exportadores tienen más confianza con la facilidad que les brinda la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la obtención de los certificados de origen a través de las autoridades competentes ya que le brinda a su comprador menor costo en pago de impuestos.

Componente de Servicios Portuarios

El Componente de servicios portuarios, conocido como Ventanilla Única Portuaria (VUP) es un sistema incorporado de procesos seleccionados que permite a través de una plataforma brindar la facilitación y el control eficaz de los procesos para la obtención de permisos, licencias y autorizaciones de los servicios portuarios. Asimismo, con los procesos relacionados a los servicios prestados a las naves y a su carga previo a la llegada. El objetivo del componente es la facilitación de los procesos de las Comunidades Portuarias del Perú (Comunidades Portuarias de los puertos marítimos con tráfico internacional) frente a las entidades del Estado en cuestión a la entrada y salida de naves en los puertos. Es por ello, que los agentes marítimos, administradores portuarios y los prestadores de servicios tienen que estar vinculados con las entidades del Estado a fin de obtener licencias, autorizaciones y otras emitidas por las entidades públicas, para que se habilite y se pueda vincular a las naves y a la carga. Asimismo, obtener información de la llegada de la nave y por consiguiente la salida de la nave para tener una mejor trazabilidad de la carga y facilitar inconvenientes de información.

Recursos de la VUCE

Facilitación de Procesos

La facilitación ha progresado en América Latina y el Caribe en los últimos los procedimientos y regulaciones comerciales de 120 economías en cada aspecto como los arreglos institucionales,

manejo de riesgos el “comercio sin papeles” entre otros. Asimismo, la facilitación del comercio en la aceptación de documentos electrónicos y en medidas adicionales para operadores autorizados, cabe indicar también valoraron en implementar un sistema para gestión de riesgo como programas Exporta Fácil y Ventanilla Única de Comercio Exterior, entre otros. Es por ello, que la tecnología juega un papel importante en los organismos públicos encargados del comercio exterior ya que es un medio para la facilitación del comercio en que todos los procesos como pagos, certificación, registro sea por medio virtual esto generaría mayor eficiencia en los despachos de aduana y desde luego transparencia en la gestión administrativa y mejor calidad de control. (De Azevedo, 2017)

Recursos de percepción de Tiempo

Se puede definir a la percepción del tiempo como un recurso para la disminución de demora en los procesos logísticos de importación ya que se busca que estos se agilicen para lograr un alcance de rapidez y fluidez. Por un lado, SUNAT realizara estudios en diferentes puertos, aeropuertos, almacenes, agentes de aduanas y entre otros para verificar cuales pueden ser los posibles problemas que provocan la lentitud y buscar soluciones que la disminuyan. Por otro lado, se buscara que los envíos rápidos se han despachados por vías como Courier o de entrega rápida, así mismo se está buscando hacer alianza con más entidades privadas para que junto con la ADUANA creen aplicaciones para reconocer los posibles problemas adicionales que pueda surgir durante el proceso aduanero. (Diario Gestion, 2017)

Recursos de Tecnología

La Ventanilla Única de Comercio Exterior como plataforma electrónica significa que los trámites se realizan en físico a una plataforma, cabe decir que no modifica la información estipulada por las autoridades, sino el medio en el cual la información se procese. Asimismo, el

medio por el cual se transmite los documentos disminuye los costos de los trámites administrativos ya que se puede gestionar la documentación de una manera más eficiente y rápida. Es importante que la Ventanilla única esté vinculada en el aumento de la puntualidad en cuanto al proceso de la información, y la disminución del tiempo de la respuesta de las autoridades, mediante esta Ventanilla virtual se evita realizar la documentación presencialmente ante diversas entidades involucradas. La Ventanilla única electrónica brinda que el usuario pueda utilizar la plataforma muchas veces, y si en todo caso tendría errores al ingresar los datos requeridos se puede eliminar los errores, el cual esta plataforma mejora el proceso de los tramites y remite la respuesta inmediatamente.

1.5.3. Definición de términos básicos.

Autoridad Competente: Es la entidad de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, cabe decir que mediante el reglamento se incluye también como autoridades a las certificadores que delega MINCETUR.

Código de Documento Resolutivo: Es el número que proporción la Ventanilla Única de Comercio Exterior para identificar que se realizó el proceso administrativo.

Solicitud Única Comercio Exterior (SUCE): Es el documento electrónico que es realizado por la VUCE, mediante el cual el usuario pide a la entidad competente el inicio del proceso administrativo el cual deberá seguir los pasos requeridos y adjuntar los documentos estipulados.

Entidad Competente: Esta entidad lleva procesos administrativos con el fin de solucionar la recepción, estadía y despacho de naves en los puertos marítimos, fluviales y lacustres, cabe resaltar procesos en la obtención y renovación de permisos y autorizaciones para el funcionamiento de empresas que prestar servicios portuarios.

Documento Único de Escala (DUE): Es un documento el cual el capitán de la nave o su representante anuncia el arribo de la nave y transmite la información y documentación por las entidades para el arribo y zarpe en los puertos de la Republica, en este documento debe contener los detalles de su escala e información exacta de la nave.

Despacho Aduaneros: Se llama a todos los procesos que se realizan para lograr la formalización de los documentos de una mercancía para que esta pueda se nacionalizada en un país determinado.

Exportación: Es el envío de una mercancía a un determinado país para su nacionalización.

Importación: Es la entrada de una mercancía que proviene del extranjero para su nacionalización en el país de destino.

Facilitación Comercial: Es la simplificación de procesos que se da para la eliminación de obstáculos al momento del envío al extranjero de una mercancía.

Permiso de Internamiento: Es un documento en el cual la entidad competente verifica que los equipos cumplan con la legislación vigente en telecomunicaciones.

Fiscalización: Acción de controlar una actividad para verificar que no se comentan actos indebidos o ilícitos.

Productividad: Eficiencia en el rendimiento de un servicio o producto para obtener la mayor productividad o satisfacción dentro de una empresa.

CAPITULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es básico, tiene un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, ya que se recolecto datos por medio de instrumentos como la encuesta para medir las respuestas de los colaboradores, teniendo como alcance de investigación explicativa la cual busca explicar de qué manera impacta la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior dentro de la empresa.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población que se requirió para realizar el siguiente estudio fueron 15 colaboradores del área de comercio exterior de la empresa Brighstar Logística S.A.C. dando como muestra los 15 colaboradores ya que se verificó que realizan los procesos directamente con la plataforma VUCE, determinando que el estudio es un Censo la cual ayudará a definir los resultados.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

En este trabajo de investigación se presentará 3 tipos de técnicas e instrumentos que ayudarán a la recolección y análisis de datos del presente trabajo.

Se aplicó como técnica la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario, el cual es más utilizado para recolectar datos ya que se trata de realizar preguntas a una o más variables a medir.

Asimismo, se aplicó como técnica guion teniendo como instrumento la entrevista, se requiere realizar el cuestionario con preguntas abiertas ya que se desea ampliar la información y retroalimentarnos con las preguntas cerradas que se realizó en la encuesta con preguntas cerradas. (Hernandez Sampieri, 2010)

Por último, se aplicó como técnica la Observación estructurada teniendo como instrumento la Lista de cotejo la cual sirvió como un mecanismo de verificación que permitirá la evaluación de

diferentes indicadores. Se introdujo una lista de aspectos que será evaluado por cada colaborador acerca de la plataforma implementada en la empresa para poder analizar el impacto que causo dentro de esta. (Vara, 2018)

2.4. Aspectos éticos

En el presente trabajo se verificó la trazabilidad en todos los procesos de la investigación, ya que para lograr obtener los resultados se utilizó toda la información brinda por parte de los colaboradores de la empresa Brighstar Logística S.A.C sin realizar modificación alguna. Además, se cumple con toda la normativa reglamentaria para su presentación sin cometer actos de plagio o sustracción de información.

2.5. Procedimiento

Se terminó por elegir como instrumentos a la encuesta, lista de cotejo y entrevista las cuales se adecuan a la precisión que se busca en las respuestas brindadas para poder analizarlas y arrojar un resultado el cual nos ayude a obtener estadísticas que denoten variables positivas para la utilización de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en las empresas teniendo como sustento la entrevista brindada por el Analista de comercio exterior de la empresa y la lista de cotejo realizada a los colaboradores en la que coloco aspectos que influyen en la utilización de la plataforma.

CAPITULO III: RESULTADOS

Se realizó un estudio para determinar el impacto en la implementación de la Ventanilla única en la empresa Brighstar Logística S.A.C. Esto debido que anteriormente se realizaba la documentación de manera presencial en las entidades pertinentes, por ende, existía una demora para adquirir los certificados y permiso que eran necesarias para los procesos de liberación de diferentes mercancías.

Así mismo, haciendo uso del programa SPSS se obtuvieron los siguientes análisis.

3.1. Análisis de Confiabilidad

Realizando uso del coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo como resultado 0.933. Lo que indica, que el instrumento encuesta utilizado es confiable.

Tabla 1:
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	
		N de elementos
,903	,933	12

Elaboración: Propia

Realizando uso del coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo como resultado 0.933. Lo que indica, que el instrumento listo de cotejo utilizado es confiable.

Tabla 2:
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos (Tipo de letra)
,861	,910	6

Elaboración: Propia

3.2. Análisis Explicativo

Se realizó un estudio de las características de los colaboradores en base a su comportamiento y relación con la implementación del sistema de la Ventanilla Única. Al conocer las características de comportamiento y uso se podrá conocer el impacto que está presente en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el año 2016-2018.

3.2.1. Determinar la trazabilidad de trámites en el control y fiscalización de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

Tabla 3:
Al implementar la plataforma VUCE se logró incrementar el número de solicitudes aprobadas con respecto a los permisos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	15	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia

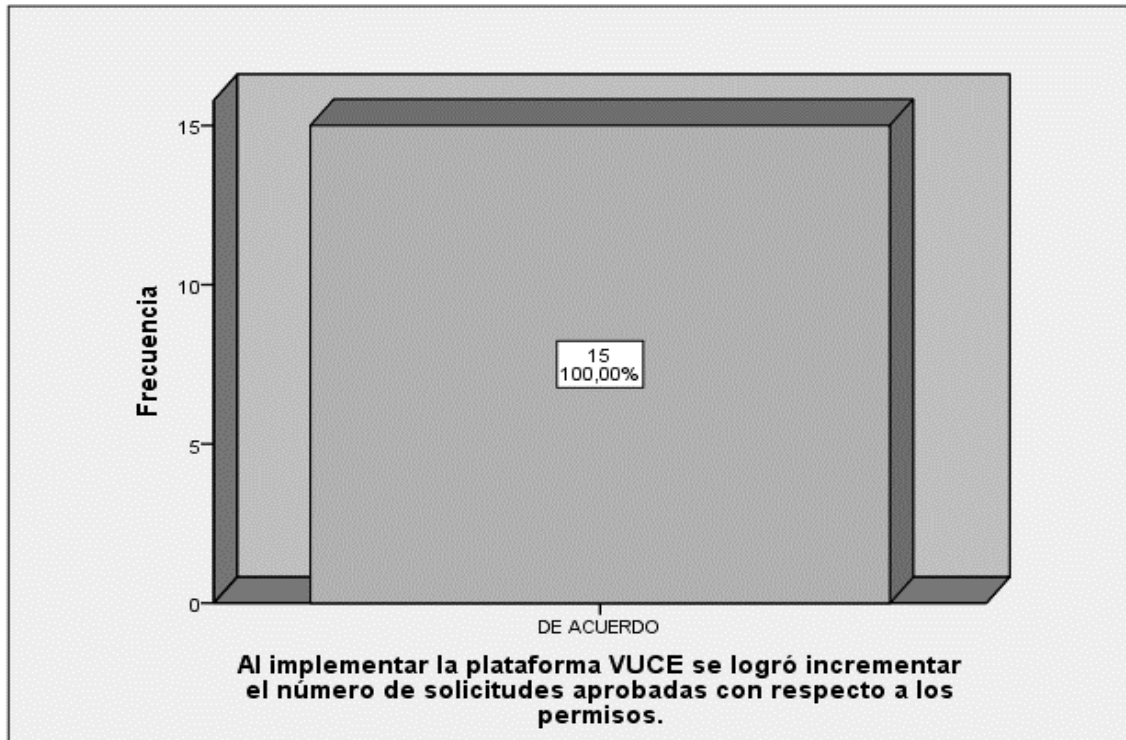


Figura 6:

Al implementar la plataforma VUCE se logró incrementar el número de solicitudes aprobadas con respecto a los permisos.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 100% afirmó que la plataforma VUCE logró incrementar el número de solicitudes aprobadas con respecto a los permisos de internamiento que se requiere en la entidad competente, lo cual generó que los despachos sean entregados a tiempo al cliente final.

Tabla 4:

La plataforma VUCE ayudó a disminuir el número de solicitudes rechazadas al ingresar los datos de las órdenes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia

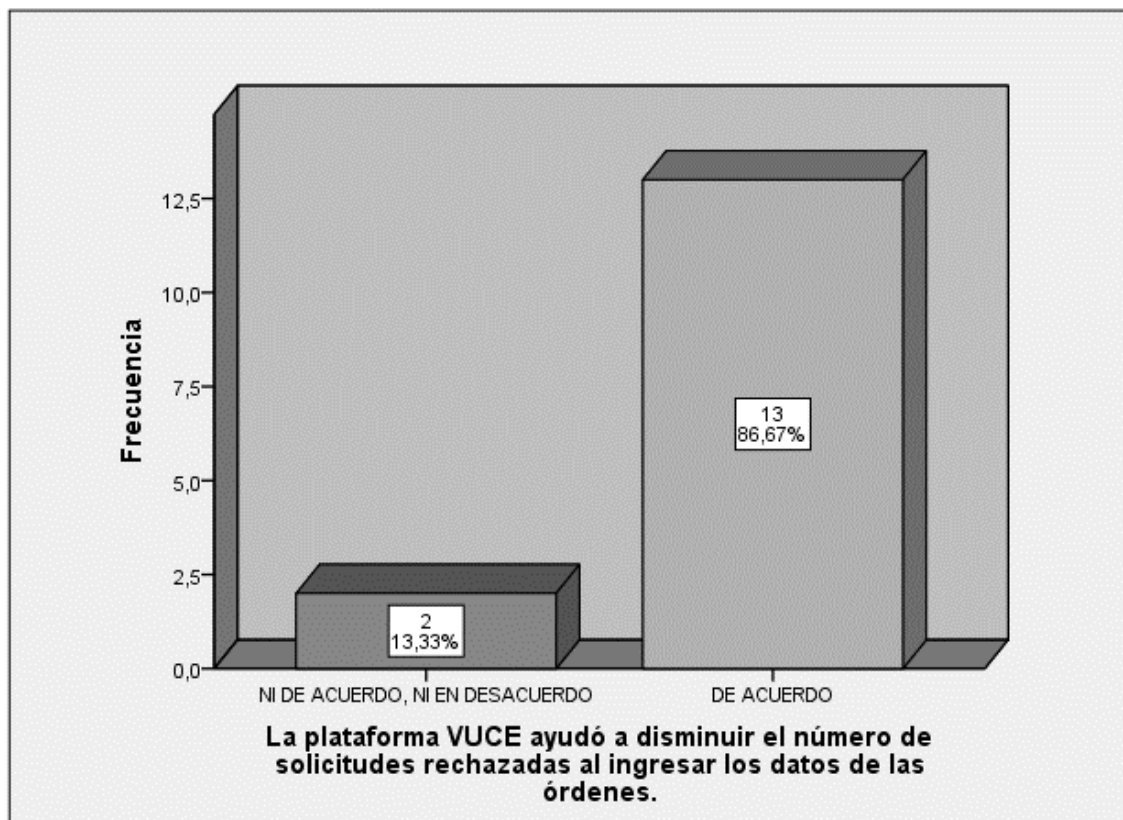


Figura 7:

La plataforma VUCE ayudó a disminuir el número de solicitudes rechazadas al ingresar los datos de las órdenes.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 86,67% de los colaboradores afirmo que la plataforma VUCE ayudó a disminuir las solicitudes rechazadas, ya que, si en caso habría algún error se notificaba en el momento. De igual manera un 13,33% respondiendo que no están de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 5:
La plataforma VUCE mejora los procesos internos de importación de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

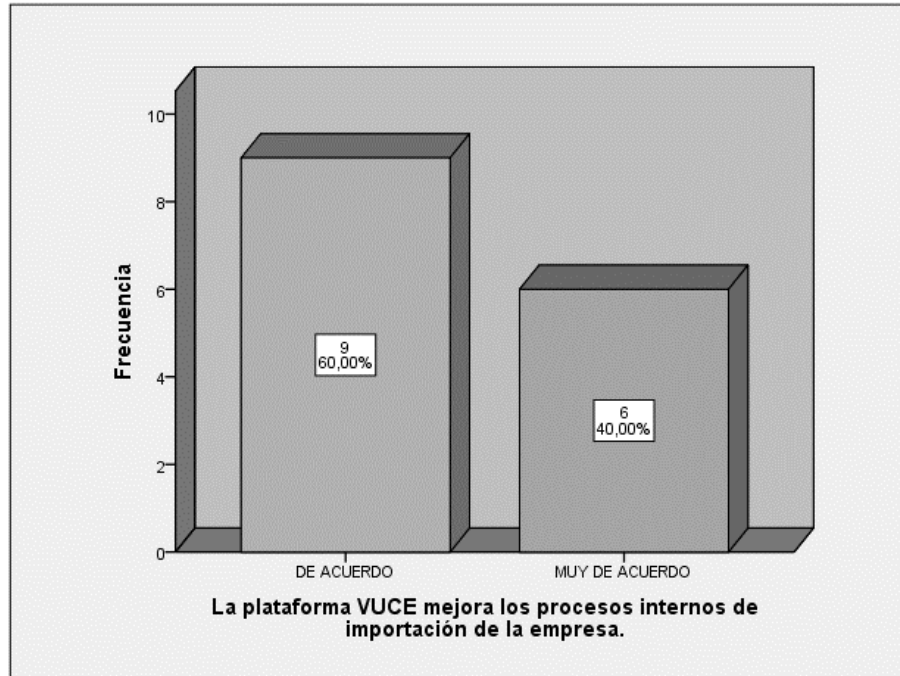


Figura 8:
La plataforma VUCE mejora los procesos internos de importación de la empresa.
Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 60% de los colaboradores afirmo que la plataforma VUCE mejora los procesos internos de importación de la empresa y el 40% afirmo que mejora los procesos en cuanto a eliminación de tiempo y costo.

Tabla 6:

La gestión de documentos dentro de la plataforma VUCE ingresada por la empresa es correctamente verificada antes de su transmisión o envío.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	2	13,3	13,3	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

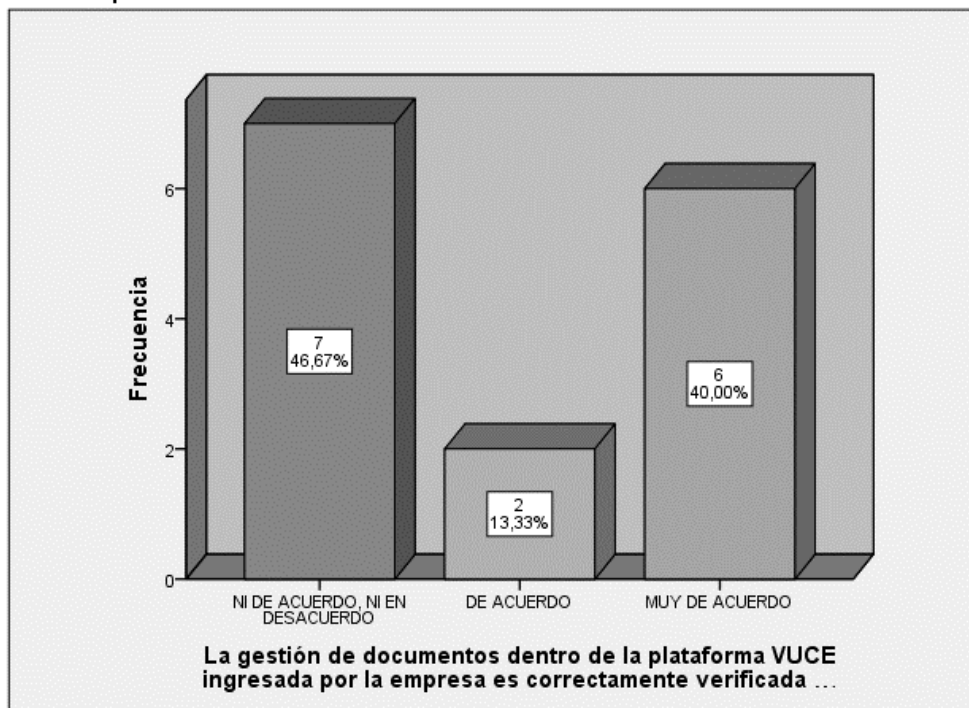


Figura 9:

La gestión de documentos dentro de la plataforma VUCE ingresada por la empresa es correctamente verificada antes de su transmisión o envío.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 46,67% respondió que no está de acuerdo, ni en desacuerdo, ya que piensan que la plataforma es un sistema neutral.

Tabla 7:

Se logró eliminar los procesos innecesarios utilizando la plataforma VUCE dentro de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

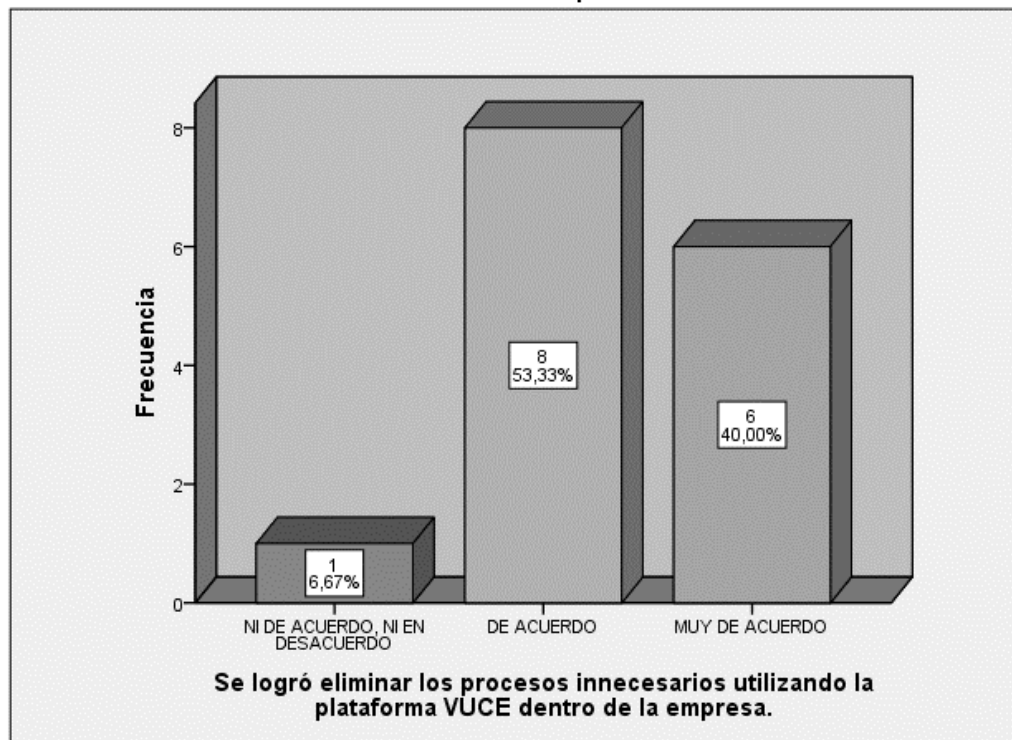


Figura 10:

Se logró eliminar los procesos innecesarios utilizando la plataforma VUCE dentro de la empresa.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 53,33% menciono que se eliminaron procesos como la entrega física de la documentación ya que con la implementación de la plataforma se hacía virtualmente.

Tabla 8:

La empresa verifica los cambios o actualizaciones de las normas TUPA dentro de la plataforma VUCE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	2	13,3	13,3	53,3
	Muy de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

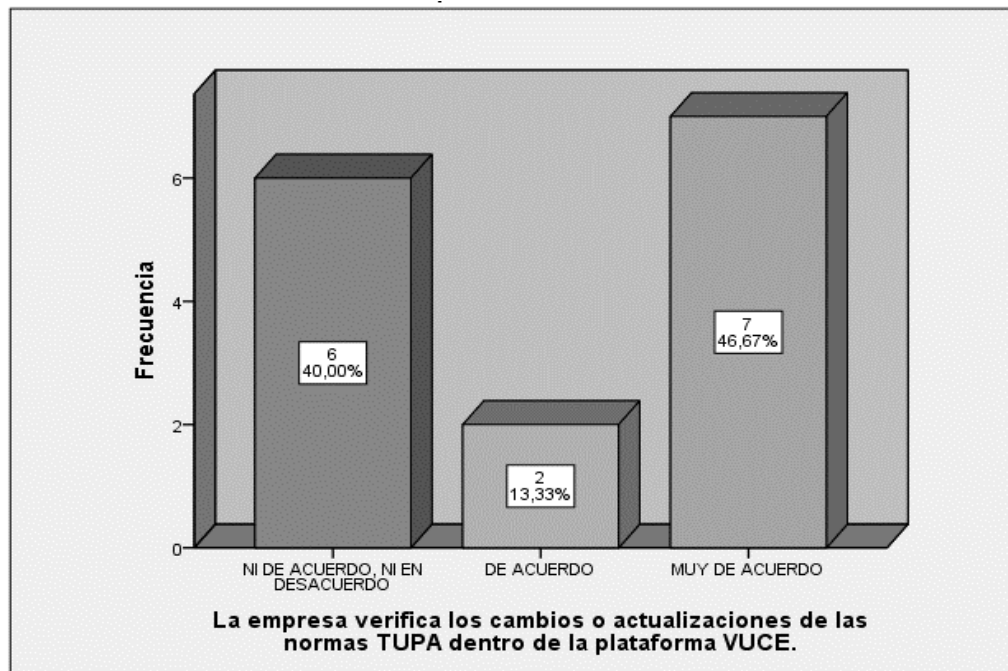


Figura 11:

La empresa verifica los cambios o actualizaciones de las normas TUPA dentro de la plataforma VUCE.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 46,67% menciono que está muy de acuerdo, ya que la empresa está atenta a cualquier modificación de la plataforma.

Fiscalización de la plataforma:

Tabla 9:

Se corrigen los documentos (FACTURA, PL, SEGURO, TRADUCCION) del proveedor antes de ser correctamente declarados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

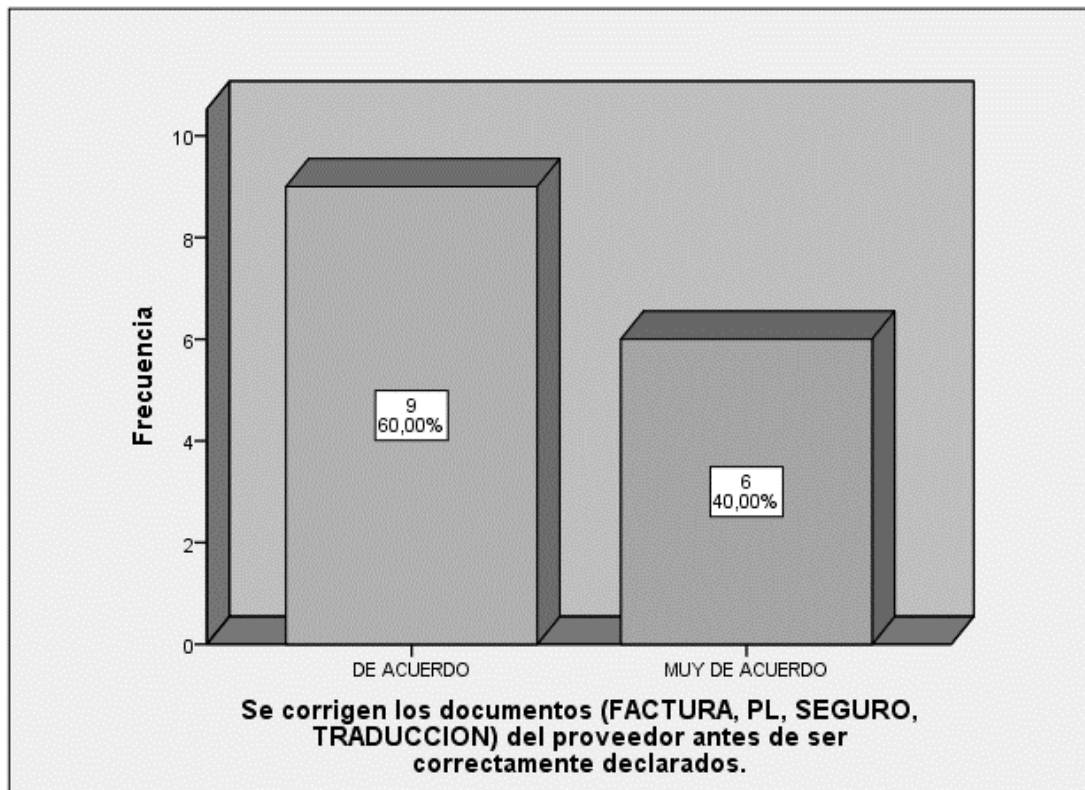


Figura 12:

Se corrigen los documentos (FACTURA, PL, SEGURO, TRADUCCION) del proveedor antes de ser correctamente declarados.

Elaboración Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 60% menciono que antes de ser ingresados los documentos a la plataforma son revisados en dos oportunidades.

Tabla 10:

Se genera el PI cotejando la factura del proveedor con los ítems correctos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
De acuerdo	1	6,7	6,7	13,3
Muy de acuerdo	13	86,7	86,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia

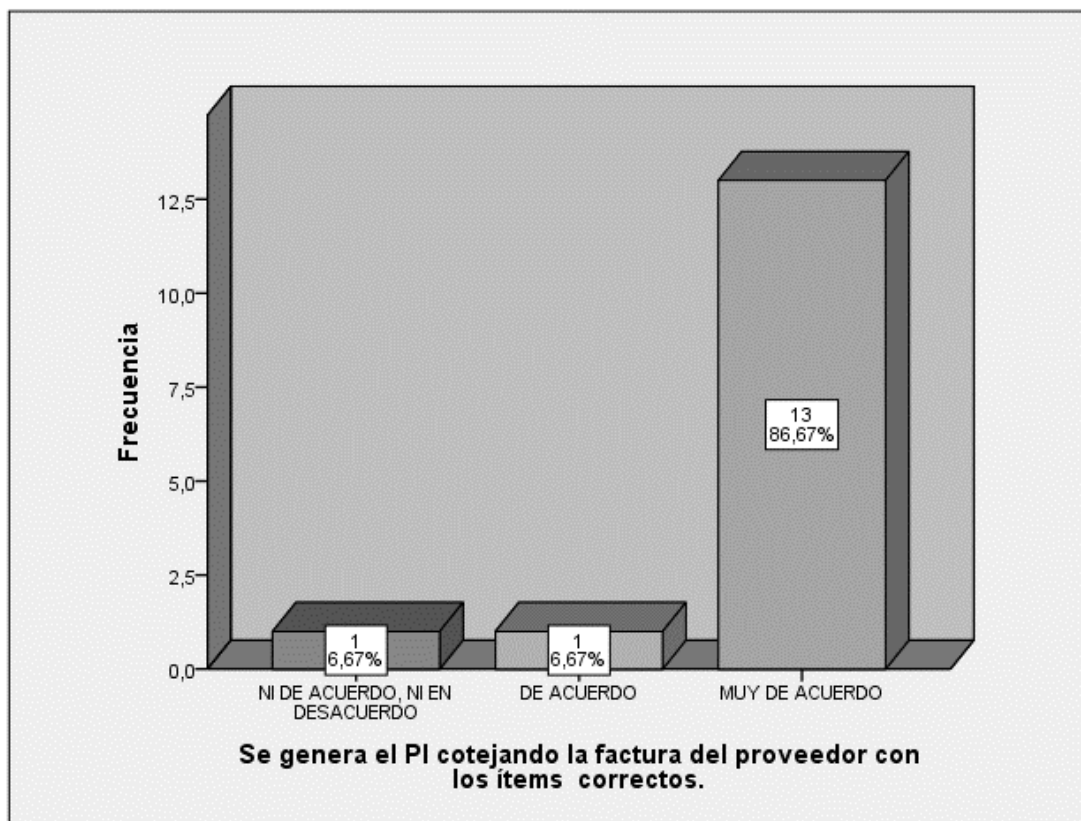


Figura 13:

Se genera el PI cotejando la factura del proveedor con los ítems correctos.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 86,67% respondió que uno de los documentos importantes para poder solicitar el permiso de internamiento es la factura comercial, ya que permite verificar la información de lo que se está importando.

Tabla 11:
La plataforma tiene filtros para el ingreso de datos de las solicitudes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

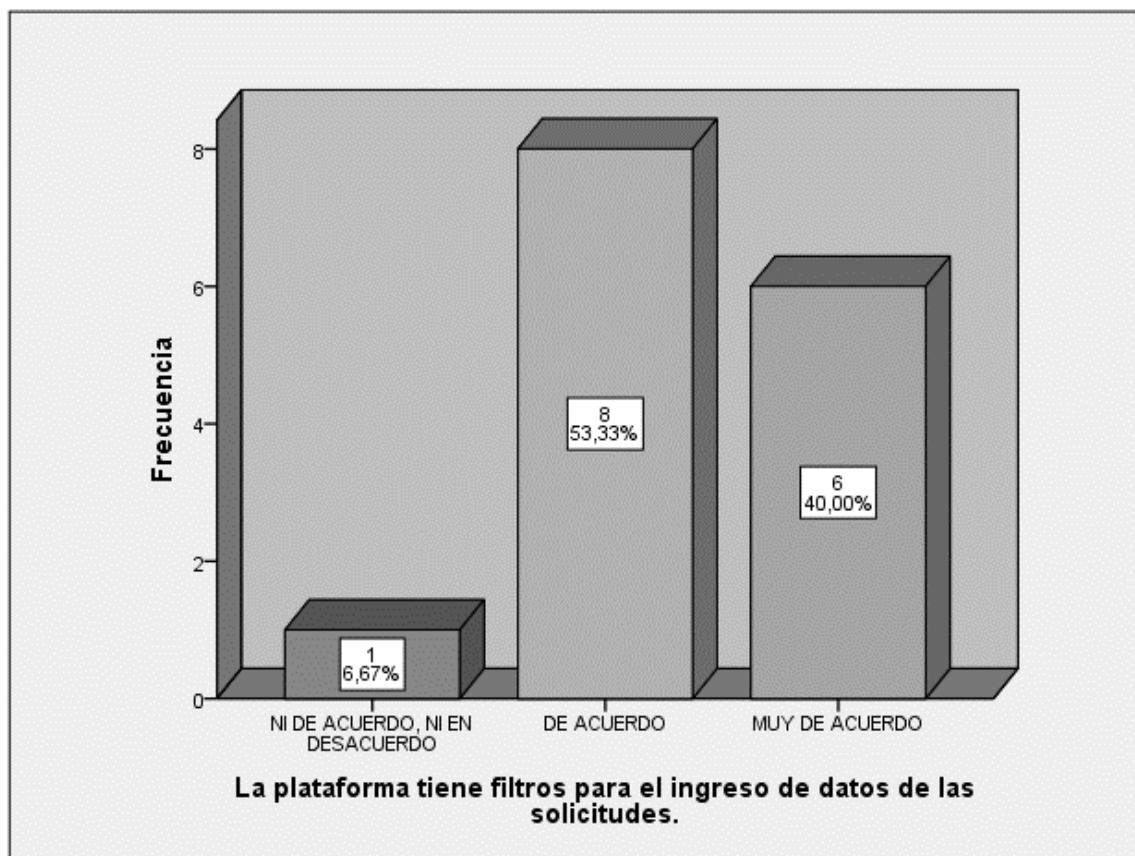


Figura 14:
La plataforma tiene filtros para el ingreso de datos de las solicitudes.
Elaboración: Propia

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 53,33% menciono que está de acuerdo, ya que en caso alguna documentación este errónea, el usuario tiene derecho a modificar dicha información.

Tabla 12:

Después de ingresado los documentos, estos son revisados dentro de los días correspondientes por la entidad solicitada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	1	6,7	6,7	20,0
	Muy de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

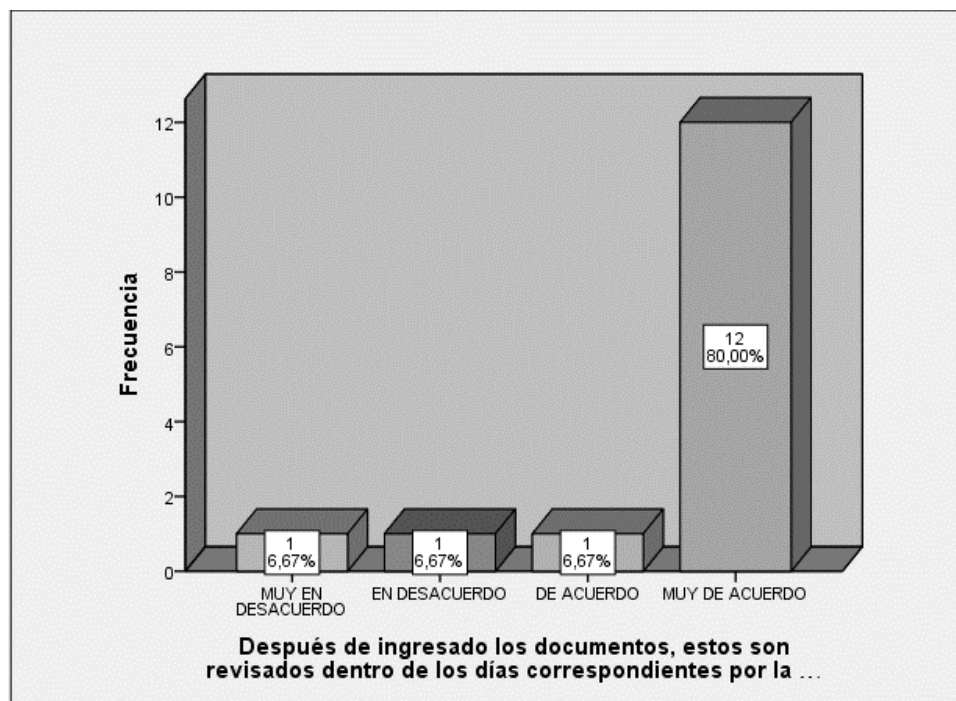


Figura 15:

Después de ingresado los documentos, estos son revisados dentro de los días correspondientes por la entidad solicitada.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 80% respondió que están muy de acuerdo, ya que la entidad otorga el PI en máximo 5 días después de ser solicitado.

Tabla 13:

Brinda la plataforma la seguridad para el ingreso de los datos sobre los embarques de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

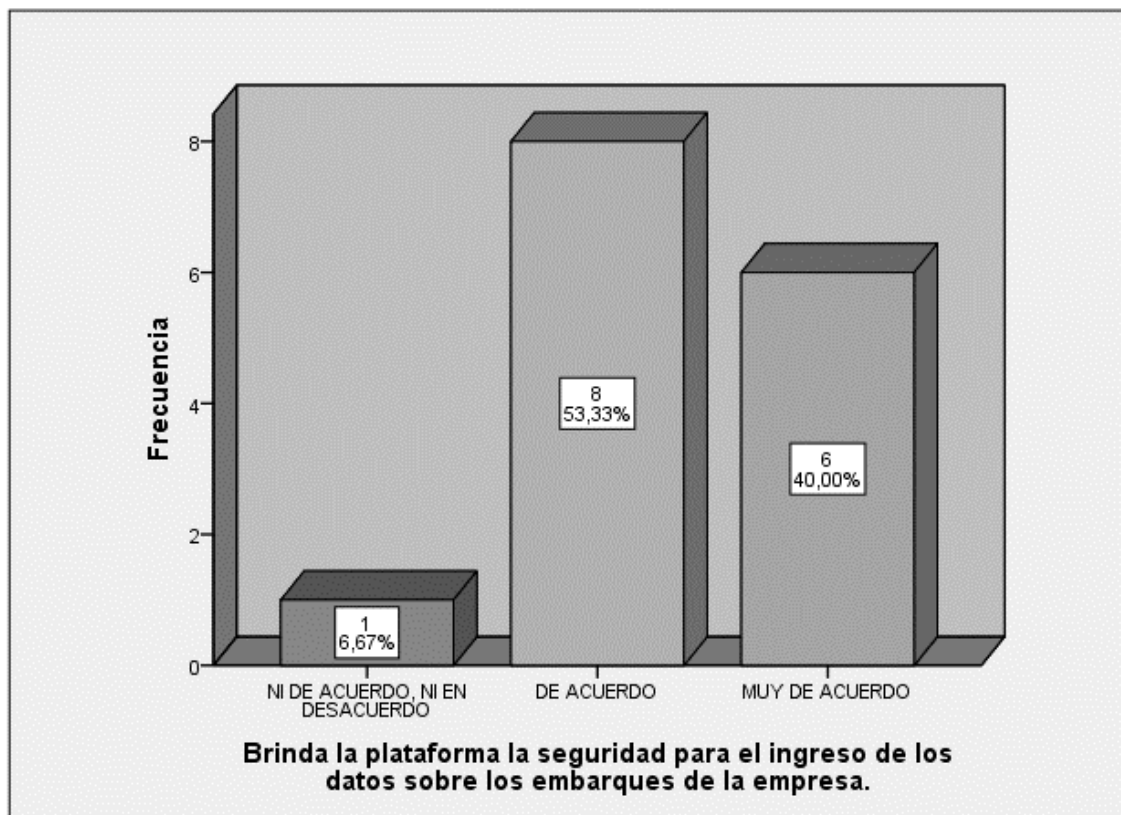


Figura 16:

Brinda la plataforma la seguridad para el ingreso de los datos sobre los embarques de la empresa.

Elaboración: Propia

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 53,33% respondió que está de acuerdo, ya que todo el proceso es emitido por medio de la cuenta privada del usuario y no es público.

Tabla 14:

La plataforma presenta información fiable a la cual puedes acudir para resolver inconvenientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	7	46,7	46,7	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

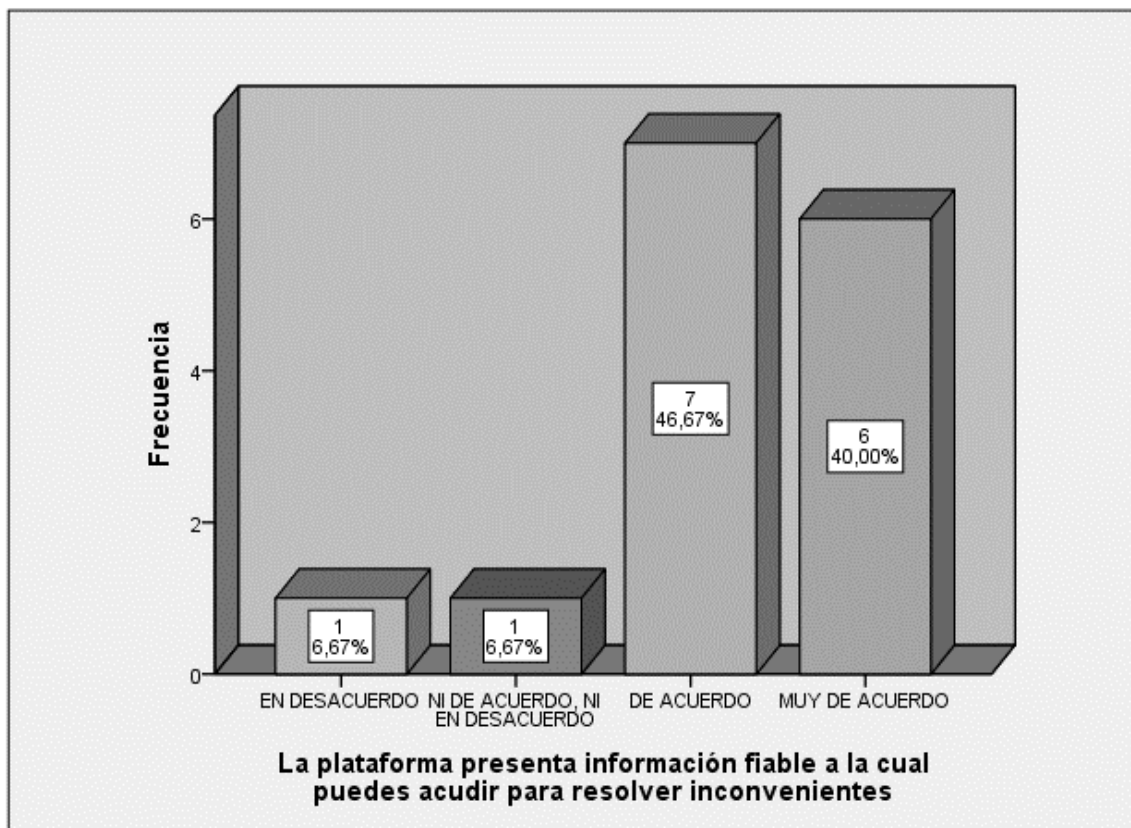


Figura 17:

La plataforma presenta información fiable a la cual puedes acudir para resolver inconvenientes

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 46,67% respondió que está de acuerdo, ya que cuenta con una ventana en la página la cual te explica en caso de tener alguna duda con el uso de la plataforma.

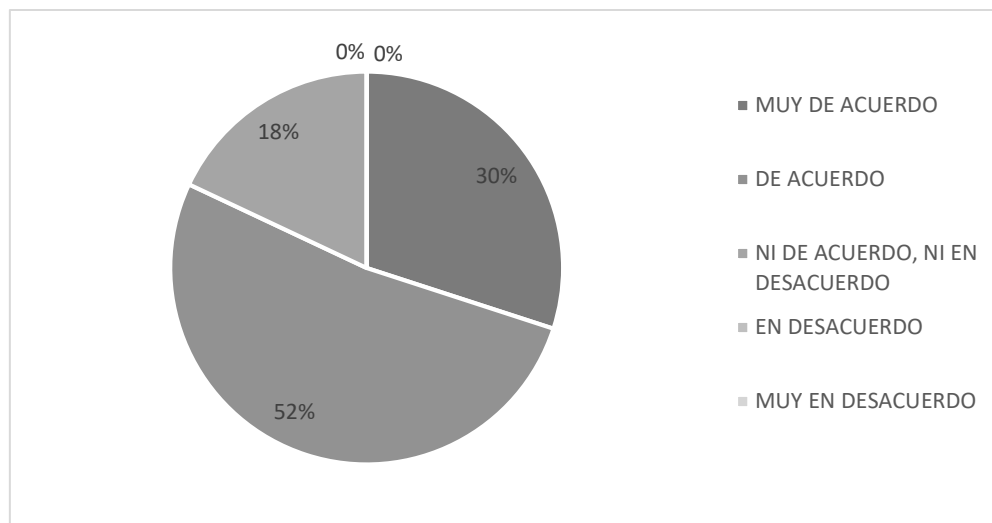


Figura 18:
Nivel de impacto de la Trazabilidad de Trámites
Elaboración: Propia

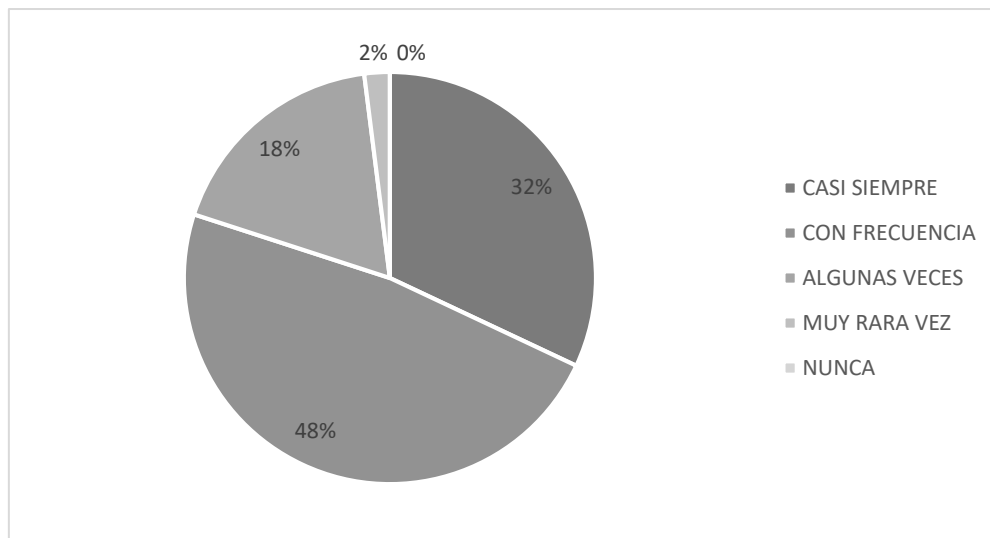


Figura 19:
Nivel de impacto en la Fiscalización de plataforma
Elaboración: Propia

Mediante los resultados obtenidos a través de los instrumentos realizados a los colaboradores de la empresa Brighstar Logística SAC se pudo obtener que mediante la plataforma VUCE se logró incrementar un 100% el número de solicitudes aprobadas para el otorgamiento de los permisos de internamiento que se requiere para realizar la numeración respectiva (Véase Tabla 3, Figura 6) esto con lleva a que la fluidez en obtener el permiso de internamiento que requiere el producto móvil da como consecuencia la rapidez en el retiro de la mercancía en el almacén destinado por la aduana. Lo cual, mejoro un 60% en el proceso interno de importación dentro de la empresa (Véase Tabla 7, Figura 10) ya que se eliminó el proceso innecesario en dirigirse a la entidad respectiva presencialmente. Lo cual, mediante el cuestionario realizado a los colaboradores indicaron que se obtuvo un impacto positivo del 52% en la trazabilidad de trámites al momento que se implementó la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la empresa. (Véase Figura 18). Además, los colaboradores indicaron que prácticamente el 53,33% beneficio a la empresa respecto a los costos generados ya que se obtuvo la respuesta inmediatamente a comparación con la manera tradicional que se manejaba anteriormente. (Véase Figura 10). Esto con llevo, que la trazabilidad de tramites impacto positivamente en la fiscalización de la plataforma en la empresa Brighstar Logística SAC ya que género que los documentos realizados mediante la plataforma se encuentren archivados y el usuario pueda adquirirlo inmediatamente y tenga un control adecuado de los permisos realizados cada año.

**3.2.2 Determinar la adaptabilidad de los usuarios en el uso de la tecnología de la
plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.**

Tabla 15:
La plataforma VUCE es sencillo para la adaptación del usuario.

Válido	De	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	15	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia

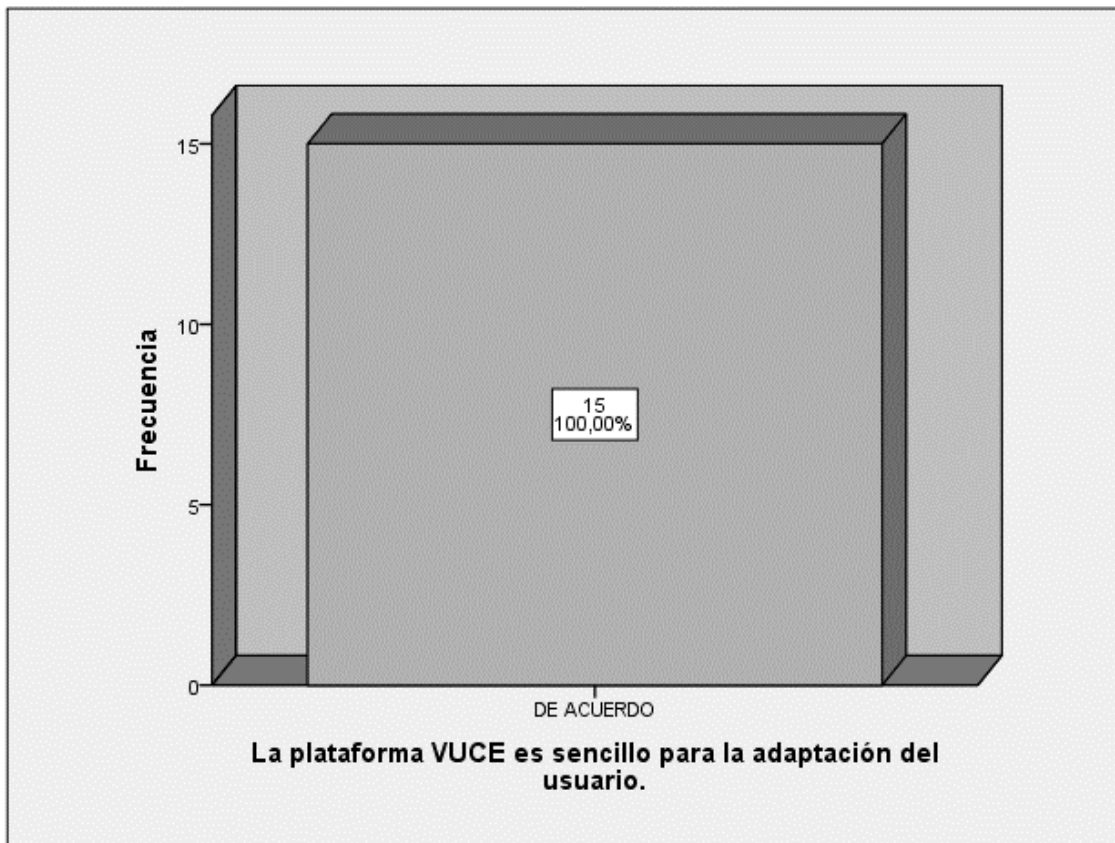


Figura 20:
La plataforma VUCE es sencillo para la adaptación del usuario
Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 100% respondió que está de acuerdo, ya que en el momento de la implementación de la plataforma fueron capacitados,

pero de igual manera se pudieron dar cuenta que la plataforma tenía muchos atributos los cuales ayudaban a su claridad en los procesos.

Tabla 16:

Se logró realizar las capacitaciones para la plataforma VUCE a los usuarios con éxito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	14	93,3	93,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

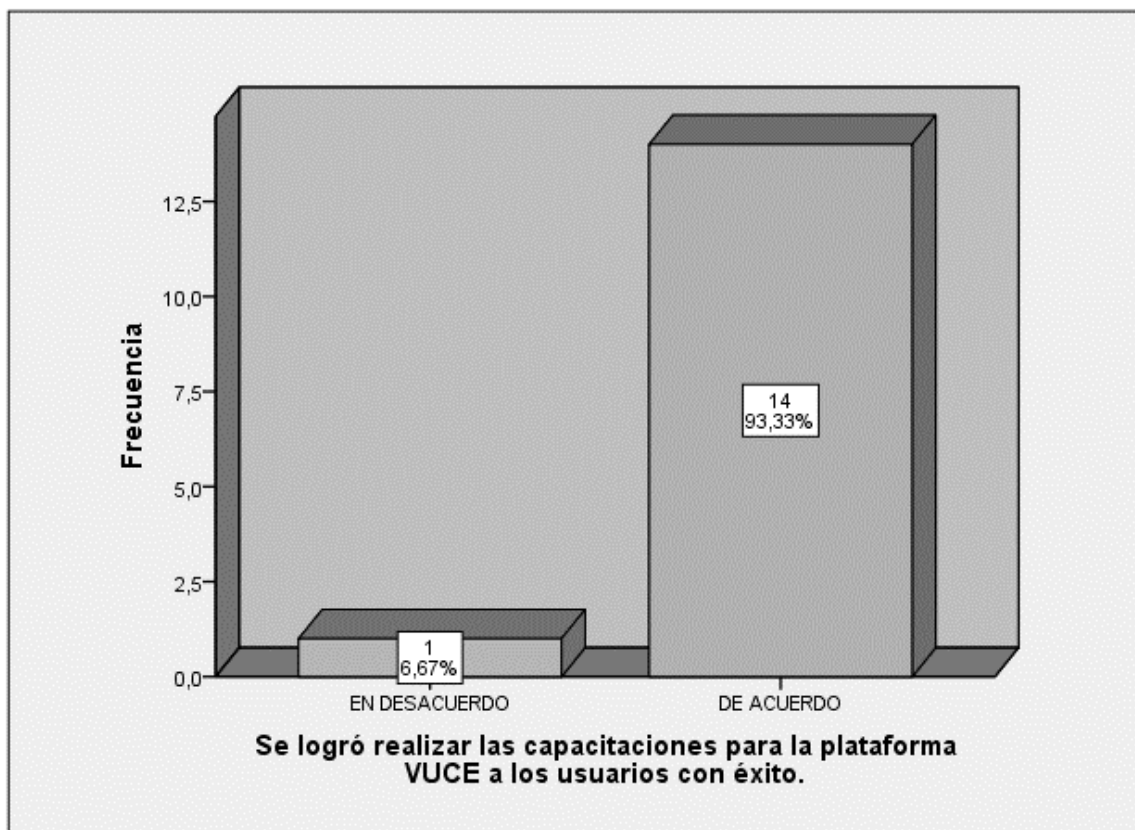


Figura 21:

Se logró realizar las capacitaciones para la plataforma VUCE a los usuarios con éxito

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 93,33% respondió que está de acuerdo, ya que la empresa realizó las capacitaciones correspondientes hasta que el personal se encuentre totalmente capacitado para su uso.

Tabla 17:

La plataforma VUCE es un medio factible para la realización de los procesos administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	De acuerdo	15	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia.

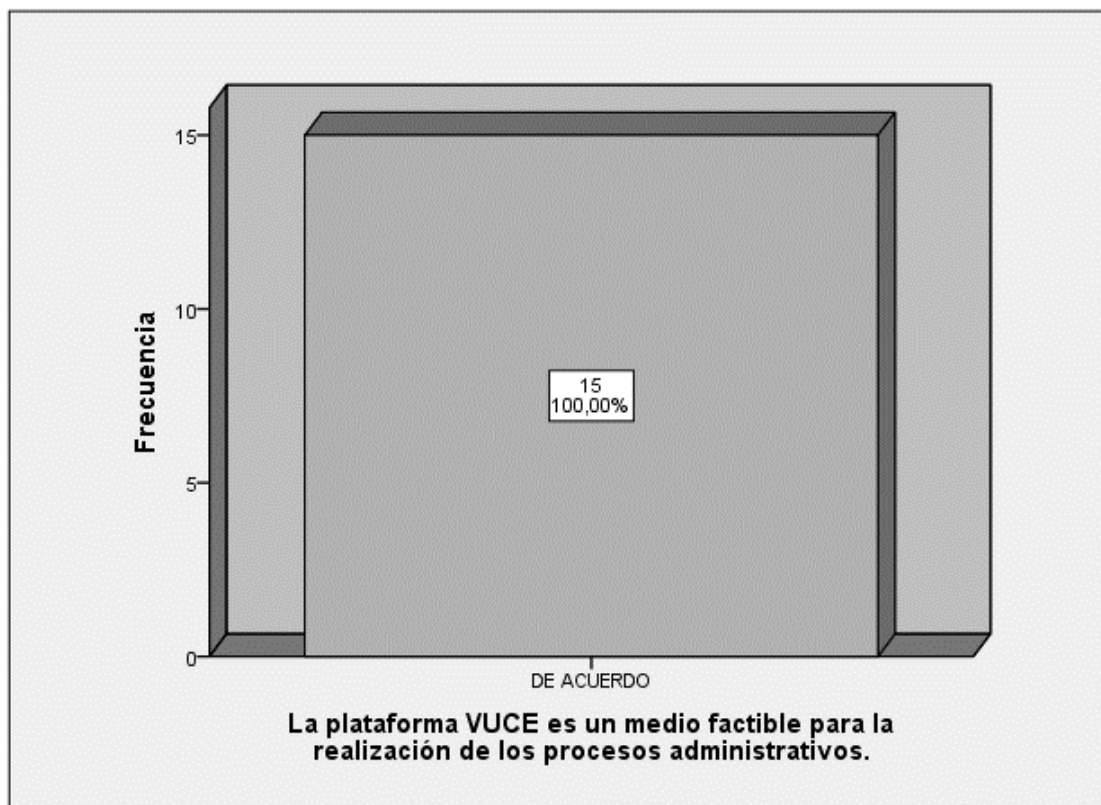


Figura 22:

La plataforma VUCE es un medio factible para la realización de los procesos administrativos.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 100% respondió que está de acuerdo, ya que saben el manejo correcto de la plataforma y esto no les causa errores o problemas para el ingreso de los documentos.

Tabla 18:

La plataforma VUCE es un medio entendible para que los usuarios puedan realizar sus trámites respectivos.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE ACUERDO	15	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Propia.

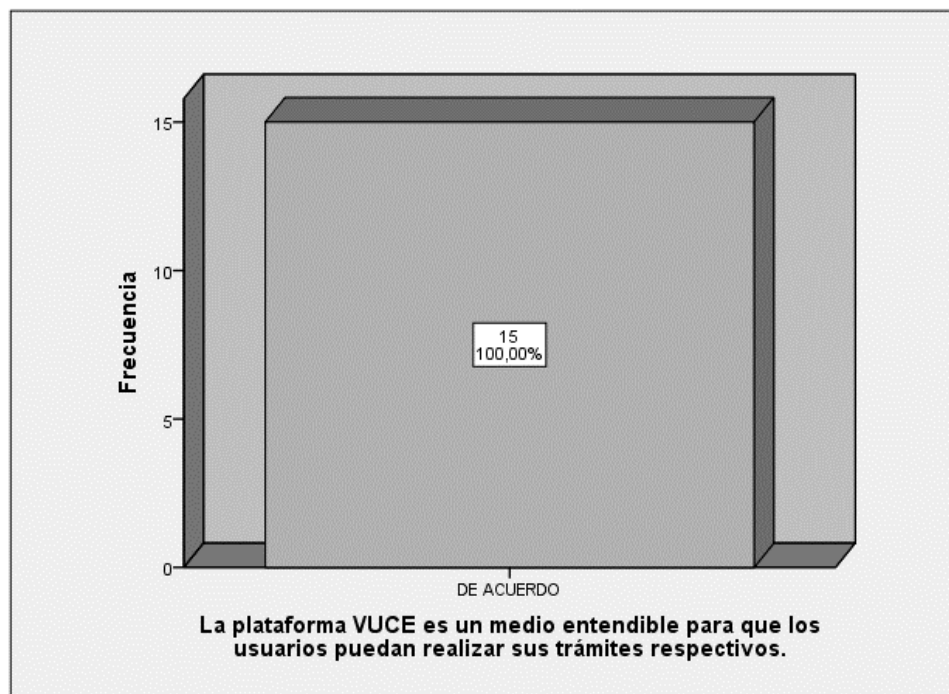


Figura 23:

La plataforma VUCE es un medio entendible para que los usuarios puedan realizar sus trámites respectivos.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 100% respondió que está de acuerdo, ya que consideran que no es necesario muchos días de capacitación para lograr comprender la plataforma por que cuenta con un manual indicativo.

Uso de la tecnología de la plataforma

Tabla 19:

Se logró disminuir el número de consultas posterior al uso de la plataforma VUCE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

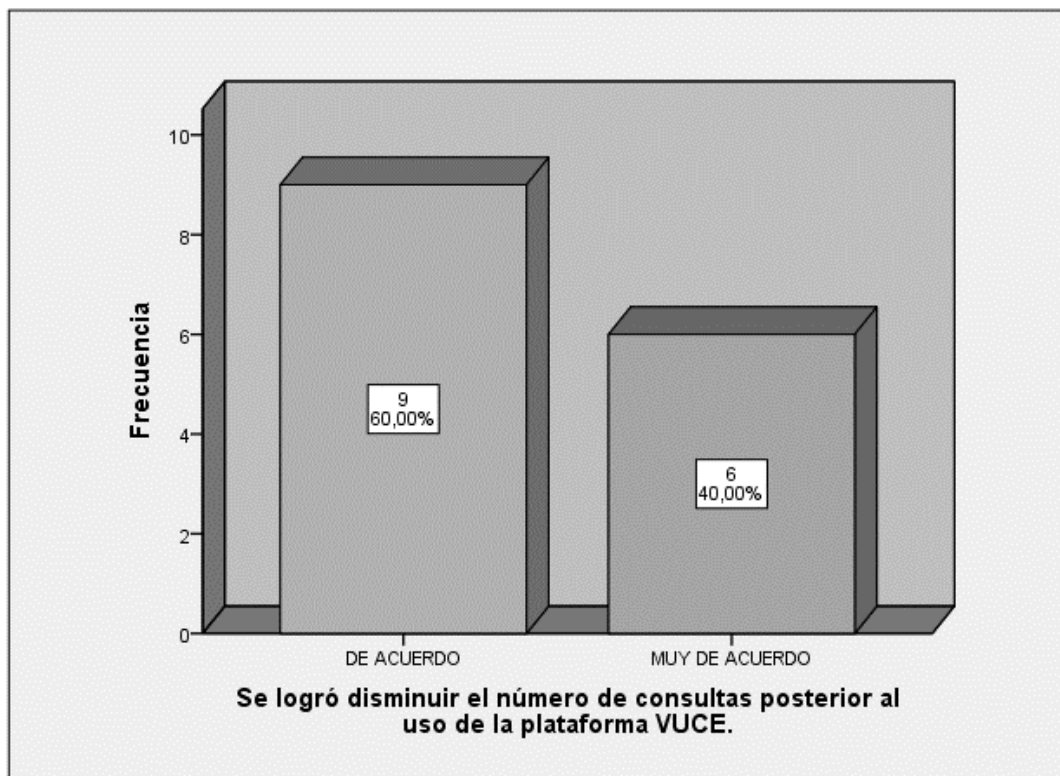


Figura 24:

Se logró disminuir el número de consultas posterior al uso de la plataforma VUCE.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 60% respondió que está de acuerdo, ya que podían hacer las consultas por medio de la plataforma y esta era respondida en no más de una hora.

Tabla 20:

Se logró disminuir el número de reclamos posterior al uso de la plataforma VUCE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Muy de acuerdo	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

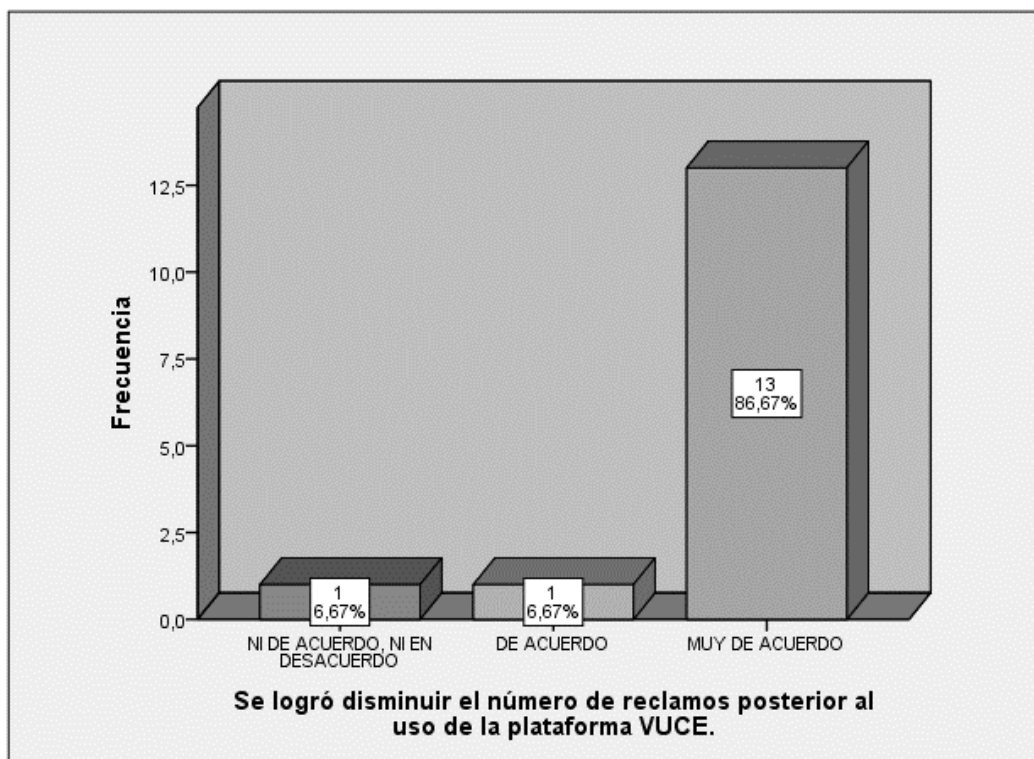


Figura 25:

Se logró disminuir el número de reclamos posterior al uso de la plataforma VUCE.

Elaboración: Propia

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 86,67% respondió que está de acuerdo, ya que al responder las dudas de los usuarios lo más pronto posible, esta permitía terminar el proceso de solicitud sin problema alguno.

Tabla 21:

La implementación de la plataforma VUCE ha logrado disminuir el número de inconvenientes que presentaba a comparación que el proceso de manera tradicional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

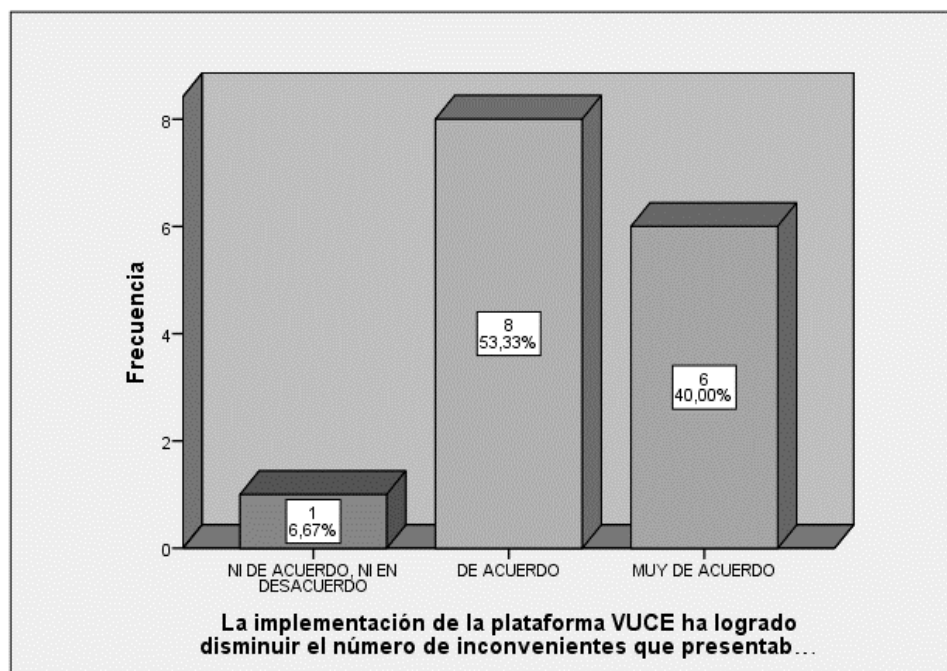


Figura 26:

La implementación de la plataforma VUCE ha logrado disminuir el número de inconvenientes que presentaba a comparación que el proceso de manera tradicional.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 53,33% respondió que está de acuerdo, ya que los usuarios ingresaban sus datos y posterior a ellos esperaban 5 días para la entrega del documento lo que anteriormente tomaba tiempo y aumentaba los costos.

Tabla 22:

La plataforma VUCE presenta contenido adecuado como guía para el ingreso de los datos de los embarques.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	1	6,7	6,7	20,0
	Muy de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

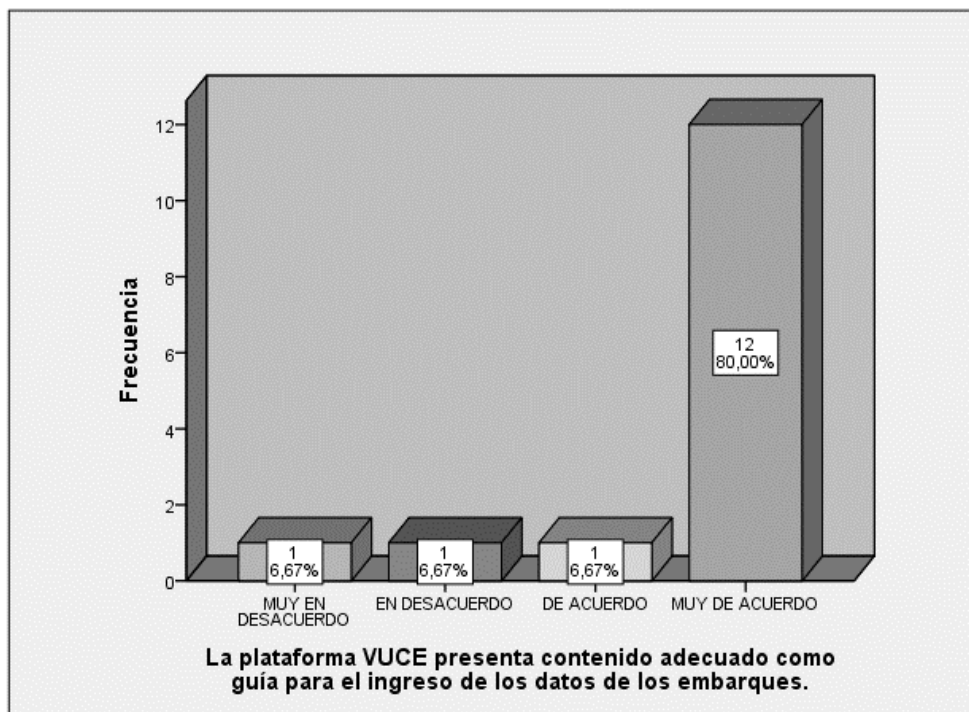


Figura 27:

La plataforma VUCE presenta contenido adecuado como guía para el ingreso de los datos de los embarques.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 80% respondió que está de acuerdo, ya que la plataforma tiene contenido verificado por las entidades las cuales ayudan a solucionar problemas con relación a que datos ingresar en la plataforma.

Tabla 23:

El almacenamiento de información dentro de la plataforma VUCE permite guardar documentación ingresada por el usuario.

Válido		Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	Porcentaje		
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia.

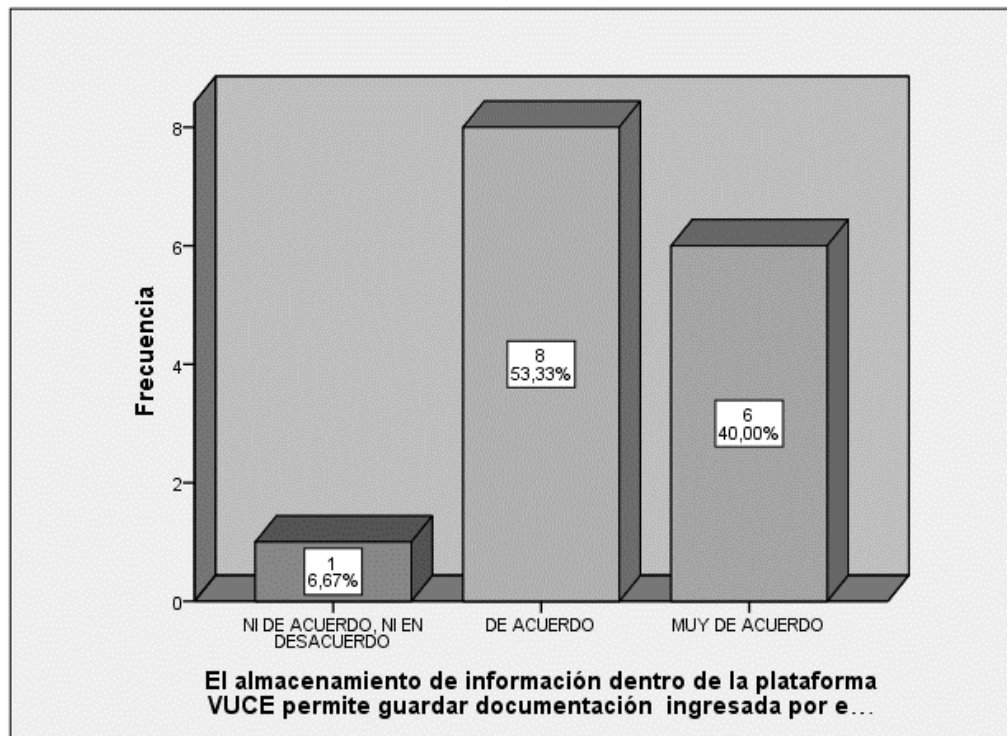


Figura 28:

El almacenamiento de información dentro de la plataforma VUCE permite guardar documentación ingresada por el usuario.

Elaboración: Propia

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 53,33% respondió que está de acuerdo, ya que la plataforma guarda la información para que posterior a esta de tener un error pueda ser modificada y corregida.

Tabla 24:

La plataforma VUCE permite agilizar la búsqueda de documentos anteriormente ingresados por el usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	53,3
	De acuerdo	1	6,7	6,7	60,0
	Muy de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Elaboración: Propia

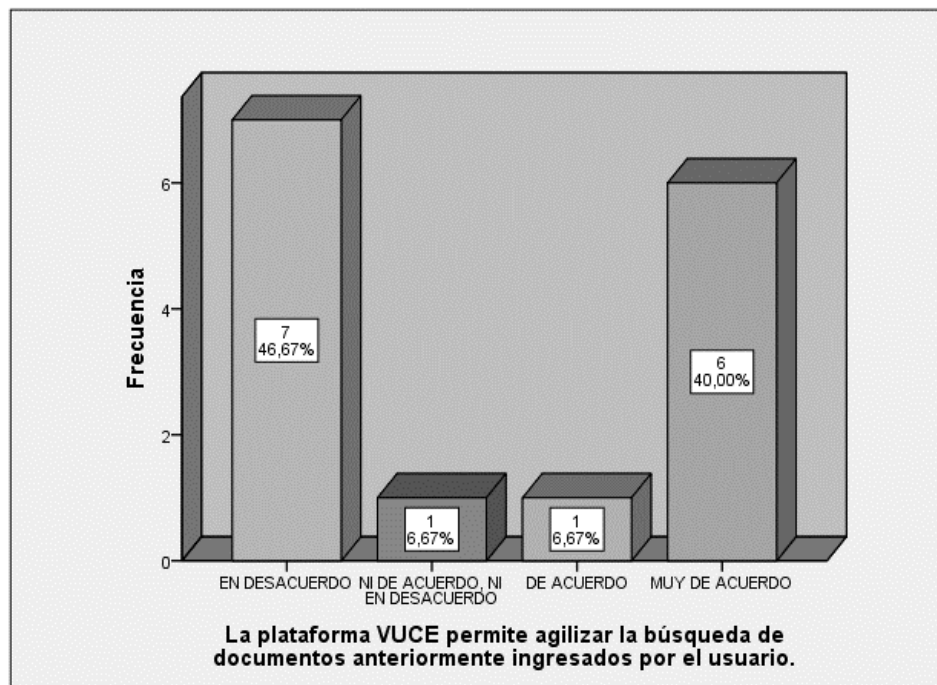


Figura 29:

La plataforma VUCE permite agilizar la búsqueda de documentos anteriormente ingresados por el usuario.

Elaboración: Propia.

De los encuestados en la empresa Brighstar Logística S.A.C, el 46,67% respondió que está en desacuerdo, ya que la plataforma cuenta con una data de ingresos, pero al cual ellos tratar de acceder esta demora mucho o algunos permisos ya no se muestran en el sistema.

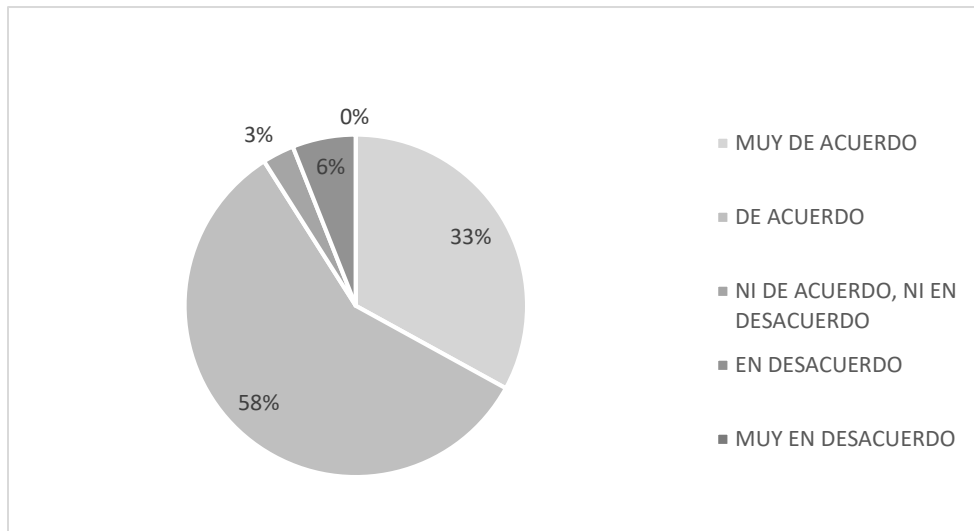


Figura 30:
Nivel de adaptabilidad de los usuarios en el uso de la tecnología
 Elaboración: Propia

Mediante los resultados del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa Brighstar Logística SAC se logró confirmar que el 100% de los colaboradores indicaron que la plataforma es un medio factible para la realización de los procesos administrativos ya que es un medio rápido ante cualquier consulta o solicitud deseada por el usuario. (Véase Tabla 17, Figura 22). Adicional a ello, también indicaron el mismo porcentaje en cuestión a que la plataforma es un medio entendible para que los usuarios puedan realizar sus trámites, esto ayuda a eliminar el número de consultas que pueda tener el usuario respecto a la utilización de la plataforma. (Véase Tabla 18, Figura 23). Si bien es cierto en el 2010 comenzó la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la empresa lo cual se realizó las capacitaciones a los colaboradores que estarían directamente trabajando con la plataforma. La Ventanilla está perfectamente entendible para el uso del usuario. Esto con llevo al resultado del cuestionario el 93,33% indicaron que fue

un éxito las capacitaciones realizadas. (Véase Figura 21). En consecuencia, a través de las preguntas realizadas respecto al segundo objetivo se deduce interpretar que el 60% aproximadamente los colaboradores indicaron que el uso de la tecnología tuvo una participación positiva para los colaboradores ya que se adaptaron fácilmente al manejo de la plataforma para realizar las gestiones respectivas. (Véase Figura 24). Esto con llevo, la adaptabilidad de los usuarios contribuye de manera significativa en el uso de la tecnología de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C. ya que mediante las capacitaciones realizadas a los colaboradores se logró que adquieran conocimiento respecto a los procesos TUPA que tiene el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

3.2.3 Analizar la estandarización de tiempo y costo en la integración de las entidades competentes en la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2018.

Para el tercer objetivo planteado en la investigación se utilizó como instrumento una entrevista realizada al Sr. Elmer Romero García, analista en el área de comercio exterior, lo cual fue colaborador presencial en la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en el año 2010 en la empresa Brighstar Logística SAC. Para ello se realizaron 12 preguntas de acuerdo a las variables estandarización de tiempo, costo y la integración de las entidades competentes con el objetivo de saber de qué manera impacto significativamente en la empresa la plataforma. Mediante la entrevista realizada se identificó los costos adicionales para la obtención del permiso de internamiento en el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTC) presencialmente lo cuales incurrían en los siguientes gastos: Facturación/ re facturación, tasa por tramite de permiso de internamiento, parte proporcional de gastos logística por transporte motorizado (S/8.17), lo cual se arrojaría un total de S/223.75 soles por permiso de internamiento. No obstante, se invertía demasiado tiempo en la obtención del permiso ya que la entidad emitía

aproximadamente 7 días hábiles. Cabe resaltar, que en primera instancia se tenía que emitir la carta para efectuar la consulta si el producto se consideraba como mercancía restringida y se tendría que tener el permiso de internamiento o no, lo cual el MTC se pronunciaba dentro de 15 días para saber la respuesta, adicional a ello si se requería el permiso se tendría que adicionar 7 días hábiles para la obtención de la misma. Esto con llevaba, un total de 22 días de las cuales se generaría sobre costos de almacenaje, sobreestadía, incumplimiento en el tiempo estimado con el cliente final al punto de venta y el alto índice de errores en el proceso manual de solicitud de permiso de internamiento lo cual se generaba constante reproceso. Es por ello, que desde la implementación de la Ventanilla a la empresa se logró el ahorro estimado del 66% en costos, ya que estimado actualmente el costo del permiso de internamiento es S/76.075, se eliminó los errores en el proceso manual, sobrecostos de almacenamiento y se obtuvo eficiencia en la entrega al cliente final en el plazo establecido. La integración de la entidad Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones impacto de manera eficaz en la estandarización de costos y tiempo en la empresa Brighstar Logística SAC. (Véase Tabla 25)

Tabla 25:
Nivel de ahorro de costo con la plataforma

Ahorro de costo en la obtención de permiso de internamiento mediante la plataforma			
	Gastos Administrativos	Facturación y/o re facturación	Total S/.
Costo de trámite de PI	84.25	106.5	190.75
Tasa por trámite de PI			33
			223.75
Ahorro estimado respecto al trámite presencial de PI		66%	147.675
Costo estimado actual de tramitar PI			76.075

Elaboración: Propia

Tabla 26:
SUCE solicitados y Costos totales por año

Año	Total SUCE	Costo total con VUCE	Costo total sin VUCE	Costo por tramite PI con VUCE	Costo por tramite PI sin VUCE
2016	185	S/ 14,073.88	S/ 41,255.000	S/ 76.075	S/ 223.000
2017	226	S/ 17,192.95	S/ 50,398.000		
2018	298	S/ 22,670.35	S/ 66,454.000		

Elaboración: Propia

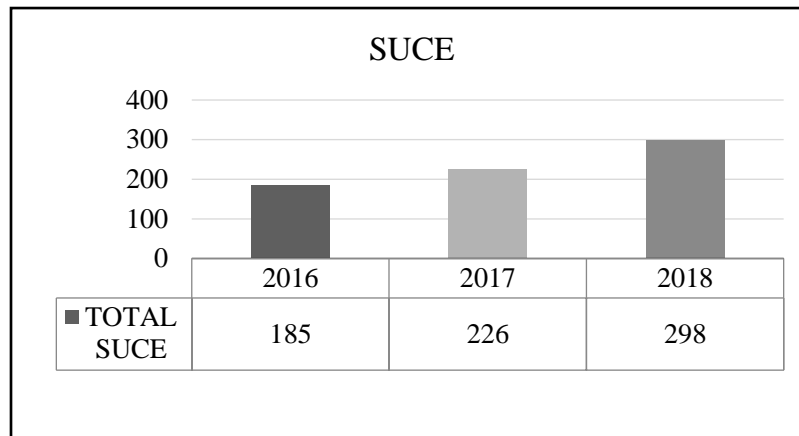


Figura 31:
Número de SUCE por año.
Elaboración: Propia.

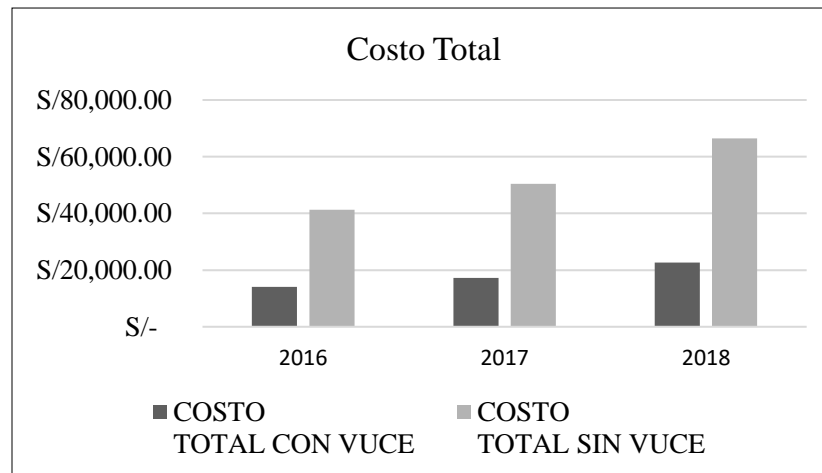


Figura 32:
Costos totales por año.
Elaboración: Propia.

Tabla 27:
Ahorro por año por PI.

Año	Ahorro	
2016	S/	27,181.13
2017	S/	33,205.05
2018	S/	43,783.65
	S/	104,169.83

Elaboración: Propia.

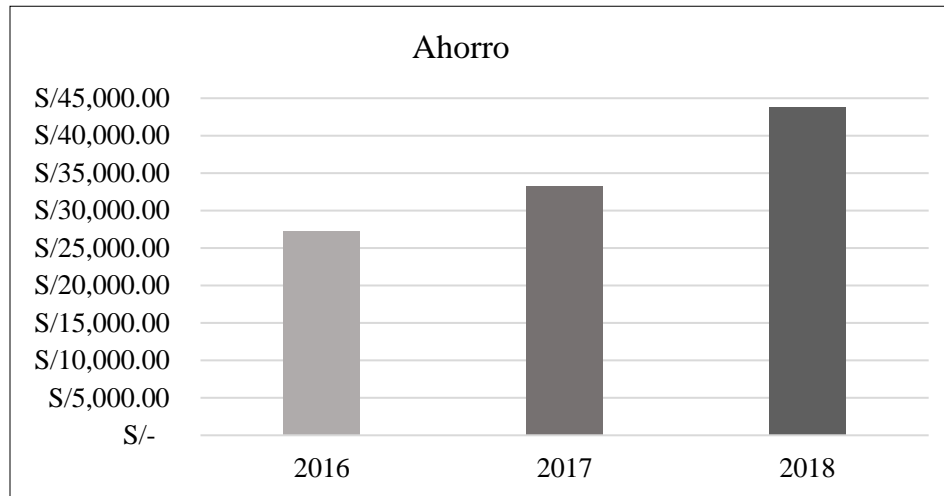


Figura 33:
Ahorro por año por PI.
Elaboración: Propia.

De acuerdo a la Tabla 26, se puede observar que los gastos administrativos tuvieron variaciones alrededor de los años y esto se debió al proceso de adquirir los PI, ya que anteriormente la demora al adquirir el Permiso de Internamiento por parte de la Entidad respectiva conllevaba a no cumplir con los tiempos pactados para la entrega de los equipos al cliente final. Por ello, mediante la implementación Ventanilla Única de Comercio Exterior se visualizó que la cantidad de trámites anuales incremento en menor tiempo pasando este de 23 a 5 días, permitiendo que dentro de la empresa el despacho aduanero de las ordenes sea más factible.

Adicional a ello, de acuerdo a la entrevista brindada por el Analista del área de COMEX se dedujo que al comparar el proceso de los despachos aduaneros con la plataforma VUCE y sin la plataforma VUCE se logró tener un ahorro significativo por año, mostrándose en la Tabla 27. Para concluir, se logró ahorrar en los tres años por los tramites en la plataforma VUCE un total de S/ 10,4169.83 soles, ya que no se pagó gastos administrativos.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar el nivel de impacto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la empresa Brighstar Logística SAC, de acuerdo a los objetivos para dicha investigación se planteó tres instrumentos: encuesta, lista de cotejo y entrevista, lo cual en función de los resultados se constató el porcentaje estimado de ahorro de costo y tiempo en la integración de las entidades competentes a la plataforma, cabe indicar de acuerdo a la entrevista realizada a un colaborador en la empresa que estuvo desde la implementación y presenció los cambios positivos que generó la plataforma en la empresa. (Véase Anexo 3).

A partir de los resultados de los objetivos específicos se identificó el nivel de impacto de la trazabilidad de trámites en la fiscalización de la plataforma realizada a los colaboradores de la empresa Brighstar Logística S.A.C lo cual arrojó que el 52% indicaron que mediante la plataforma obtuvieron un mejor orden en la trazabilidad de trámites ya que automáticamente la plataforma archivaba cada permiso emitido por el usuario y por ende se logró mejorar el proceso interno de importación en la empresa. No obstante, el estudio de (Moreto, 2015) “Propuesta sobre la utilización de la Ventanilla Única de Comercio Exterior para mejorar la gestión documentaria en las empresas agroexportadoras en la región Lambayeque 2015” no constata positivamente con los resultados ya que el 60% de los encuestados eligen realizar sus trámites de manera manual dirigiéndose a la entidad competente, ya que los encuestados no se adaptaron al sistema lo cual se evidenció que el manejo es difícil para ellos. Al contrario, el 30% elige realizar sus trámites por medio de la plataforma ya que facilita el proceso de exportación. Como se pudo apreciar los

resultados difieren ya que la investigación comparada respecto a la preferencia en el uso virtual de la Ventanilla es por la entidad que no tiene un orden adecuado para el usuario pueda adquirir su permiso o certificado respectivo. Respecto a la fiscalización de la plataforma por parte de la entidad competente, según Elmer Romero analista en el área de comercio exterior en una entrevista brindada nos informó que la plataforma tiene organizado el proceso para la obtención del permiso de internamiento por la entidad del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, si un documento no es bajado a la plataforma automáticamente rechaza el proceso final para el envío. Con ello, los colaboradores pueden estar informado en qué estado se encuentra la solicitud realizada, si fue rechazada o exitosa. En contraste con los resultados, el estudio (Montes, 2017) la autora realizó una encuesta respecto a la interoperabilidad entre la VUCE-SUNAT y la importación de productos restringidos en el rubro de insumos alimenticios en la empresa Nestlé, lo cual arrojó que el 86% de los colaboradores indicaron que no existe una buena interactividad entre la VUCE-SUNAT ya que por cada entidad los procesos son diferentes lo cual esto genera retrasos al nacionalizar el producto. Cabe decir, que es depende de la categoría de riesgo del producto ya que se basaría en procesos distintos a las demás identidades. Adicional a ello, en el trabajo presentado por (Montes, 2017). “Análisis sobre el impacto del nuevo sistema Ecuapass en los operadores de comercio exterior del Ecuador” menciona que el 72% que el Sistema Ecuapass (VUCE) sirve para detectar irregularidades y controlar en el proceso de obtención de permisos ante las entidades respectivas.

Respecto al segundo objetivo se identificó el nivel de impacto en la adaptabilidad del usuario en el uso de la tecnología a los colaboradores de la empresa Brighstar Logística SAC lo cual arrojó que el 91 % de los encuestados indicaron el fácil entendimiento de la plataforma para realizar los

trámites administrativos los cuales les brinda un manual fácil de entender para el uso de la plataforma. Si bien es cierto, la tecnología es medio facilitador para la rapidez en procesos administrativos u otros procesos que requiere una empresa para aumentar la productividad. De acuerdo a los resultados realizados se identificó la fácil adaptabilidad de los colaboradores en la plataforma. En contraste con el resultado, el trabajo de investigación de (Baluarte & Quispe, 2018) “Exporta fácil y su influencia en la exportación de artesanías Lima 2014”, de acuerdo a los cuestionarios realizados por el autor se arrojó que el 61.5% influyo la plataforma exporta fácil en lo económico, social, cultural ya que anteriormente los productores recurrían a plataformas gratuitas como Mercado Libre para realizar sus operación administrativas lo cual les generaba sobre tiempo y poco confiabilidad en el envío de los productos asignados. Se concluyó que por medio de exporta fácil tienen un seguimiento de su producto y les brinda el ser reconocidos por la artesanía que los productores realizan en el país. Se puede apreciar que la tecnología es un medio factible para las empresas en el cual generan menores gastos y mayor ingreso al implementar una plataforma en el cual mejore sus procesos operativos.

En cuanto al tercer objetivo en obtener el nivel de impacto en la estandarización de tiempo y costo en la integración de entidades, se realizó una entrevista al señor Elmer Romero García analista del área de comercio exterior en la empresa Brighstar Logística SAC el cual lleva más de 10 años laborando, indico que al momento de la implementación de la plataforma se logró disminuir el tiempo al obtener el permiso de internamiento por la entidad correspondiente, cabe decir que en el proceso presencial la entidad te otorgaba el permiso de internamiento en 7 días hábiles promedio sin contar que la empresa tenía que emitir una carta de pronunciamiento si el equipo importado requería algún tipo de permiso para ser homologado lo cual demoraba en 15 días para que la entidad respondiera a la solicitud. Al implementar la plataforma VUCE se ahorraron

tiempo y sobre todo costo ya que utilizando la plataforma para la obtención del permiso se demora 5 días hábiles aproximadamente. Respecto a los costos se ahorraron un promedio del 66% por permiso emitido ya que presencialmente la empresa costaba S/ 223.75 soles. Al utilizar la plataforma el costo estimado actual para tramitar el PI es S/ 76.07 soles. Definitivamente impacto favorablemente en la productividad y costo en la empresa ya que se ahorraban el costo de almacenaje y la rapidez en la entrega a los clientes de los productos. En contraste con el resultado, en el trabajo presentado por (Moran, 2015). “Análisis sobre el impacto del nuevo sistema Ecuapass en los operadores de comercio exterior del Ecuador”, el autor menciona que el 83% de los encuestados considera que la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) reduce los tiempos para la obtención de los permisos requeridos por las entidades correspondientes. Adicional a ello, el 77% de los encuestados indicaron que el Sistema Ecuapass ha reducido los tiempos en los trámites aduaneros, es decir, en costo de almacenaje y la logística interna para la entrega al cliente final. Además, el 76% manifiestan que el sistema Ecuapass ahorra costo en la empresa, ya que elimina procesos administrativos, tiempos de aforo, simplificación de procesos presenciales.

4.2 Conclusiones

Con el presente informe se puede concluir que para la empresa Brighstar Logística S.A.C. era necesario incluir una plataforma tecnológica relacionado al comercio exterior para poder solucionar el problema de sobrecostos y tiempos para los procesos de aduana de sus aparatos tecnológicos de importación dando como resultado general que la empresa tuvo un impacto productivo en las importaciones dando una ventaja favorable ante problemas que existieron antes de ser implementada la plataforma VUCE, ya que al realizar la entrevista al Jefe de Comercio Exterior Elmer Romero mencionó diferentes problemas que se presentaban en la empresa con respecto a la solicitud de los permisos ante el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

(MTC), transporte para la entrega de los documentos, autorización por parte del Representante Legal, etc. lograron posteriormente ser solucionados.

Se puede concluir a través de una encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Brighstar Logística S.A.C que para el tema de trazabilidad de tramites vinculada a la fiscalización de documentos, un 52 % de los colaboradores menciono que están de acuerdo con la inspección que se realiza dentro de la plataforma, ya que cuando los usuario de la plataforma ingresan la documentación requerida por la entidad para solicitar el permiso de internamiento al no haber ingresado un documento correcto, este es automáticamente pasa a ser rechazo y notificado a la cuenta del usuario. Así mismo, se logró definir que se ha tenido un mejor orden con respecto a la documentación que se obtiene por cada carga que ellos pueden solicitar para que posteriormente si se realiza alguna auditoria interna como externa ellos puedan brindar todo el expediente que se logró reunir la información.

Como se pudo notar en la encuesta realizada en el empresa Brighstar Logística S.A.C. el 91% de los colaboradores mencionaron que la plataforma es un medio factible con respecto a su utilización pero para lograr una óptima adaptabilidad con la plataforma VUCE fue necesario llevar capacitaciones semanales para interactuar con la plataforma ya que al no saber el manejo correcto de esta y como ingresar correctamente la documentación solicitada por la entidad, provocaba demora en los tiempos y posteriormente rechazo en la solicitud de permisos de internamiento y en muchos casos multas por mala declaración, ocasionando gastos innecesarios dentro de la empresa.

En la entrevista realizada al Jefe del Área de Comercio Exterior Elmer Romero de la empresa Brighstar Logística S.A.C. nos mencionó que al implementar la plataforma VUCE se redujo en el tema de costos innecesarios en un 66%, ya que se pagaba S/.223.25 + IGV (incluye la tasa por

derecho de emisión de permiso de internamiento) siendo este actualmente alrededor de S/.67.70 + IGV que se hacían dentro de la empresa, adicional a esto el pago de motorizados, documentación impresa presentada ante la entidad requerida. Así mismo, en el tema de tiempo de entrega del permiso de internamiento se redujo de 7 días hábiles a 5 o 3 días hábiles para recibir el documento solicitado ya que el usuario lograba ingresar la documentación y esta posteriormente pueda ser verificada por la entidad pertinente.

Recomendación

Para concluir con la finalidad de la presente investigación se puede dar como recomendación a la empresa Brighstar Logística S.A.C que al ser la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior una entidad regulada por el Estado y tener actualizaciones de acuerdo a normativas y reglas se debe mantener al personal capacitado e informado acerca de los cambios que pueda sufrir la plataforma con relación a la documentación presentada al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTC).

Así mismo, en el tema del tiempo de respuesta de los Permisos de internamiento, como recomendación se debería dar más seguimiento a los documentos ingresados ya que si se espera la respuesta de la entidad y está por temas notifica posteriormente podría causar multas dentro de la empresa.

REFERENCIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Center for Trade and Sustainable Development. Obtenido de

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

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

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

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

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

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

Obtenido de

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

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

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

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

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

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

Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo:

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

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

Obtenido de

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

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

Obtenido de

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Obtenido de

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

ANEXO

Anexo 1: Aplicación de la encuesta en la empresa Brighstar Logística S.A.C.

Impacto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la productividad de la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018.

Somos Bachilleres de la Universidad Privada del Norte, y nos gustaría que nos brindara unos minutos de su tiempo y respondiera las siguientes preguntas. Nuestro objetivo es saber la satisfacción de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la empresa.

Cuestionario	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Al implementar la plataforma VUCE se logró incrementar el número de solicitudes aprobadas con respecto a los permisos.					
La plataforma VUCE ayudó a disminuir el número de solicitudes rechazadas al ingresar los datos de las órdenes.					
La plataforma VUCE mejora los procesos internos de importación de la empresa.					
La gestión de documentos dentro de la plataforma VUCE ingresada por la empresa es correctamente verificada antes de su transmisión o envío.					
Se logró eliminar los procesos innecesarios utilizando la plataforma VUCE dentro de la empresa.					
La empresa verifica los cambios					

actualizaciones de las normas TUPA dentro de la plataforma VUCE.					
Se logró disminuir el número de consultas posterior al uso de la plataforma VUCE.					
Se logró disminuir el número de reclamos posterior al uso de la plataforma VUCE.					
La implementación de la plataforma VUCE ha logrado disminuir el número de inconvenientes que presentaba a comparación que el proceso de manera tradicional.					
La plataforma VUCE presenta contenido adecuado como guía para el ingreso de los datos de los embarques.					
El almacenamiento de información dentro de la plataforma VUCE permite guardar documentación ingresada por el usuario.					
La plataforma VUCE permite agilizar la búsqueda de documentos anteriormente ingresados por el usuario.					
La plataforma VUCE es sencillo para la adaptación del usuario.					
Se logró realizar las capacitaciones para la					

plataforma VUCE a los usuarios con éxito.					
La plataforma VUCE es un medio factible para la realización de los procesos administrativos.					
La plataforma VUCE es un medio entendible para que los usuarios puedan realizar sus trámites respectivos.					

Anexo 2: Aplicación de lista de cotejo en la empresa Brighstar Logística S.A.C

LISTA DE COTEJO

VD: Fiscalización de la plataforma

Criterios de evaluación	Nunca	Muy rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Casi siempre	Observ.
Se corrigen los documentos (Factura, PL, Seguro, Traducción) del proveedor antes de ser correctamente declarados.						
Se genera el PI cotejando la factura del proveedor con los ítems correctos.						
La plataforma tiene filtros para el ingreso de datos de las solicitudes.						
Después de ingresado los documentos, estos son revisados dentro de los días correspondientes por la entidad solicitada.						
Brinda la plataforma la seguridad para el ingreso de los datos sobre los embarques de la empresa.						
La plataforma presenta información fiable a la cual puedes acudir para resolver inconvenientes.						

Anexo 3: Aplicación de la entrevista en la empresa Brighstar Logística S.A.C

Entrevista

Somos Bachilleres de la Universidad Privada del Norte, y nos gustaría que nos brindara unos minutos de su tiempo y respondiera las siguientes preguntas. Nuestro objetivo es saber la satisfacción de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la empresa.

Nombre: ...Elmer Porfirio Romero García.....

Cargo:Analista de Comercio Exterior.....

Etapa 1: Implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?

Más de 10	De 4 a 9	De 3 a 2	De 1 a 2	Menos de 1
X				

2. ¿Usted experimento el proceso de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en el área de Comercio Exterior? ¿En qué año se implementó?

Sí. Inició la implementación el 2010 y culminó el 2011.

3. ¿Qué consultas realizan a la Ventanilla Única de Comercio Exterior? ¿Su nivel de respuesta es rápida? ¿Cuánto es el tiempo de demora?

Nos permite consultar por Entidad (en nuestro caso por MTC)

Por estado de SUCE (solicitud única de comercio exterior) que están en:

- En proceso
- Concluidos
- Todos

Por nro. SUCE/solicitud/expediente

Seleccione una Entidad: MTC Estado: CONCLUIDOS Suce /Solicitud /Expediente: Suce Número: E/M: 2018000000

SUCES **Escritos/Subsanaciones en Proceso** Borradores

Filas 1 - 15 de 4436. Página 1 de 296

ENTIDAD	TUPA	FORMATO	NOMBRE	ESTADO	SOLICITUD	SUCE	EXPEDIENTE	TRAZA	REGISTRO	DÍAS TRÁMITE	PLAZO
MTC	DGCC-35	MTC003	Permiso de internamiento definitivo de equipos y aparatos de telecomunicaciones	DENEGADA	2019652542	2019526108	T-314853-2019	YUC	07/10/2019 13:44	4	5 (días)
MTC	DGCC-35	MTC003	Permiso de internamiento definitivo de equipos y aparatos de telecomunicaciones	APROBADO	2019651625	2019525151	T-314313-2019	YUC	07/10/2019 10:34	5	5 (días)

Número de documento.

La respuesta es rápida

Se demora 30 segundos en promedio

4. A su criterio ¿Cuál fue el porcentaje de error que la ventanilla única de comercio exterior les otorgaba un permiso de internamiento erróneo?

El porcentaje de error promedio debe estar en 3%

5. ¿Cuánto tiempo demora la Ventanilla Única de Comercio Exterior en brindarles el permiso de internamiento?

El plazo es de 5 días hábiles

6. ¿Mediante la Ventanilla de Comercio Exterior ustedes pueden visualizar la actualización que tiene la plataforma o la entidad? ¿Qué actualizaciones o información les brindo últimamente? Explique

El VUCE cuenta con opciones de acceso en su página WEB que te permite informarte sobre los cambios en:

- Marco normativo
- Noticias relevantes a los sectores que abarca la plataforma VUCE
- Comunicados

- Material de apoyo (boletines, manuales), etc.,

7. ¿Puede indicarnos el porcentaje estimado de ahorro de costo en la obtención de permiso de internamiento mediante la plataforma?

El ahorro se da fundamentalmente en:

- Tiempo
- Recursos logísticos (transporte, humanos, suministros de oficina).

El costo aproximado de gestionar un permiso de internamiento sin el uso del VUCE era de S/.223.25 + IGV (incluye la tasa por derecho de emisión de permiso de internamiento)

El porcentaje estimado de ahorro es del 66% por permiso emitido.

8. ¿Cuánto es el tiempo que disminuyó en los procesos administrativos al utilizar la plataforma?

La reducción se dio al disminuir los días de trámite del permiso de internamiento (de 7 días hábiles promedio) a ser en el VUCE de 3 a 5 días hábiles.

9. En su opinión: ¿Cómo favoreció la utilización de la plataforma en la productividad de las importaciones que la empresa realiza?

Definitivamente el uso de la plataforma web del VUCE impacta en la mejora de la productividad del proceso de importación, al reducir significativamente el tiempo de trámite (dos días en promedio) así como los costos del proceso (menores costos administrativos y logísticos).

10. ¿Cómo es el proceso en la plataforma para generar el permiso de internamiento?

Explique

Comex- Brighstar Logística: Para efectuar la solicitud de permiso de internamiento previamente se debe:

- Saber que el material/equipo está clasificado como “Mercancías restringidas”

- Tener copia final de la factura comercial (formato.pdf)
- Copia de las especificaciones técnicas del equipo (opcional)

Luego ingresar a la página del VUCE a la siguiente dirección y hacer clic en la opción “Mercancías restringidas”. <https://www.vuce.gob.pe/>

Luego se debe ingresar el RUC de la empresa, el usuario SOL y la clave SOL:

Efectuar la solicitud en la plataforma y al término proporcionará un número de solicitud para hacer el seguimiento y/o tracking.

MTC: El MTC, emitirá el pronunciamiento mediante oficio en un plazo de 3 a 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de solicitud y será publicado en la misma plataforma en formato PDF con un documento adicional llamado DR.

Comex- Brighstar Logística: Descarga ambos documentos, los valida y remite por email al operador logístico para el despacho aduanero.

11. ¿La plataforma VUCE les brinda la confidencialidad de los permisos que solicitan?

Explique

Sí. Para poder acceder a la plataforma se debe tramitar previamente la Clave-SOL (mayor información en el portal de SUNAT). Cuando se tiene esta información de seguridad en el acceso, se procede a ingresar a la plataforma del VUCE.

12. ¿Si la plataforma VUCE se cuelga, que proceso realizan?

Se genera un ticket de atención escribiendo a vuceayuda@mincetur.gob.pe o a los teléfonos 2071510 o al 7134646.

Mesa de Ayuda de VUCE.

Analizar la estandarización de tiempo y costo en la integración de las entidades pertinentes en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018.

Somos Bachilleres de la Universidad Privada del Norte, y nos gustaría que nos brindara unos minutos de su tiempo y respondiera las siguientes preguntas. Nuestro objetivo es saber la satisfacción de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la empresa.

Nombre:.....

Cargo:.....

Etapa 2: Proceso presencial

1. ¿Cuánto era el tiempo de demora en el proceso para realizar el permiso de internamiento en la entidad?

Los días que demoraba el trámite del permiso de internamiento era en promedio de 7 días hábiles, sin considerar que la probabilidad de errores y rechazos que entonces eran más frecuentes.

2. ¿Cómo realizaban las consultas al MTC? ¿El nivel de respuesta era rápida? ¿Cuánto era el tiempo de demora? Explique.

El trámite era manual. Desde la emisión de la carta para efectuar la consulta y adjuntar las especificaciones técnicas del equipo, transcurrían 15 días hábiles hasta tener un pronunciamiento escrito del MTC, respecto a si el equipo requiere o no permiso de internamiento.

3. ¿En el caso en el recojo del permiso de internamiento en el MTC era incorrecto? ¿Cómo era el proceso para obtener el permiso de internamiento correcto?

Cuando el permiso de internamiento era incorrecto por error en el proceso de solicitud de parte de Comex- Brighstar Logística, se tenía que efectuar nuevamente todo el proceso de solicitud de permiso de internamiento.

Si el permiso de internamiento era incorrecto por causa del MTC (errores al momento de su emisión), se presentaba una carta solicitando la corrección del permiso de internamiento y se adjuntaba los sustentos necesarios que acreditaban que el error no correspondía a COMEX-BRIGHSTAR Logística. El MTC, emitía el oficio de permiso de internamiento en un plazo de 3 a 5 días hábiles adicionales.

4. ¿Qué tipo de inconvenientes tenían al momento de ir presencialmente a generar el permiso de internamiento a la MTC?

Los inconvenientes eran los siguientes:

- No se disponía de transporte motorizado diariamente, por lo que las cartas se presentaban en el mejor de los casos en forma interdiaria, al igual que el recojo de los oficios de permiso de internamiento de la mesa de partes del MTC.
- Que el transporte motorizado traspapelara las cartas con otros documentos y se extraviaran.
- Que el representante legal de Telefónica del Perú, estuviera ausente y por ello no había quien firme las cartas de solicitud de permiso de internamiento.
- El horario de mesa de partes del MTC, para presentar las cartas es de 8:00 am a 4:30 pm. Sin posibilidad alguna de presentarlas fuera de ese horario.
- En mesa de partes las colas para lograr atención eran largas y luego las cartas eran revisadas con sus sustentos una por una lo cual incrementaba el tiempo de espera para la atención.
- Otros, que se presentaban esporádicamente eran huelgas o paros de los trabajadores del MTC.

5. ¿En el caso presencial cuanto demoraba el MTC en otorgarle el permiso de internamiento?

Los días que demoraba el trámite del permiso de internamiento eran en promedio de 7 días hábiles.

6. ¿Cómo ustedes accedían a información actualizada del MTC porque medio?

No se tenía información actualizada del MTC del estado del trámite de los permisos de internamiento. Se llevaba un control interno en hoja de cálculo y un cuaderno de control de cartas emitidas por COMEX.

7. ¿Cuánto era el costo aproximado que se gastaba para generar el permiso de internamiento en la entidad presencialmente?

Es necesario precisar cuando se habla de costo, porque la tasa que se pagaba en mesa de partes por tramitar un permiso de internamiento era mínima (alrededor de S/. 33). No estamos haciendo referencia al costo incurrido por disponer de recursos logísticos.

8. ¿Cómo era el proceso en la obtención del permiso de internamiento en la MTC presencialmente?

- Comex- Brighstar Logística: Solicitaba número de carta a la Gerencia de Intervención de Telefónica del Perú.
- Gerencia Intervención de Telefónica: Proporcionaba correlativo de número de carta.
- Comex- Brighstar Logística: Emitía carta de solicitud de permiso de internamiento incluyendo el número de carta y lo imprimía en 2 copias y copia impresa legible de factura comercial. Adicionalmente comunicaba a Gerencia de Intervención, por email que se estaba remitiendo carta de solicitud de permiso de internamiento.
- Operador logístico: Su mensajería llevaba la carta adjuntando factura comercial de COMEX-BRIGHSTAR Logística, a la oficina de la Gerencia de Intervención (Telefónica del Perú) para la firma del Representante Legal.

- Gerencia Intervención de Telefónica: Comunicaba por email que la carta ya se encontraba firmada y lista para su presentación al MTC (Ministerio de transportes y comunicaciones).
- Operador logístico: Con su mensajería llevaba carta firmada y factura comercial al MTC
- MTC: En un plazo de 5 días hábiles emitía su pronunciamiento mediante oficio de permiso de internamiento
- Operador logístico: Con su mensajería retiraba el oficio del MTC y lo llevaba a su agencia para efectuar el despacho aduanero.

El tiempo transcurrido aproximado era de 7 días hábiles (9 días calendario)


9. ¿En que afectaba a la empresa realizar presencialmente el permiso de internamiento en la MTC? Explique

- Las cargas aéreas dependiendo del lugar de envío tienen un menor tiempo de importación que los marítimos y por ello para los materiales que requerían permiso de internamiento debería anticiparse significativamente la solicitud de permiso de internamiento. El trámite presencial impactaba negativamente en la reducción del tiempo de importación.
- Los sobrecostos adicionales (almacenaje adicional en terminal de almacenamiento aduanero, sobreestadía de contenedor, etc.) en los cuales se incurría por no tener el permiso de internamiento oportunamente para efectuar el despacho aduanero.
- Oportunidad de venta, al reducir los tiempos totales de importación mejora los tiempos de colocación de un producto en punto de venta. Pero el tiempo que demoraba tramitar el permiso de internamiento presencialmente no aportaba en la reducción del tiempo total de importación y por tanto en la oportunidad de colocación y/o venta al cliente final de un equipo.
- El alto índice de errores en el proceso manual de solicitud de permisos de internamiento obligando a efectuar constantes reprocesos, demandando un mayor tiempo y uso de recursos.

Anexo 4: Autorización de la empresa Brighstar Logística SAC

Formato 04

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL



Yo MARIELA MONTOYA HUERTA
(Nombre del representante del área de la empresa)

identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 41090332, en mi calidad de APROBADA
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)

del área de ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución BRIGHSTAR LOGÍSTICA S.A.C.
(Nombre de la empresa)

con R.U.C. N° 20547141815, ubicada en la ciudad de LIMA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Stefany Yazmin Pisfil Caraza
(Nombre completo del bachiller)

identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 72514215, bachiller en la carrera de Administración y Negocios Internacionales
(Nombre de la carrera profesional)

para que utilice la siguiente información de la empresa:

Encuesta de satisfacción de la plataforma VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo) al personal que labora en el área de Comercio Exterior.
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis (x) o Trabajo de Suficiencia Profesional () y de esta manera optar al Título Profesional.

..... de del 20.....

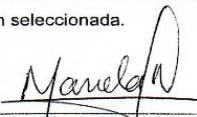
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

() **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.


 Firma y sello del Representante de la empresa **MARIELA MONTOYA HUERTA**
 Sub Gerente de Administración y Finanzas
 Fecha:
 DNI: 41090332

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos, y que el Representante que brindó la información estaba facultado para ello. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido a un procedimiento disciplinario; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma Bachiller
 Fecha:
 DNI:

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-SA-17.08	NÚMERO VERSIÓN	02
FECHA DE VIGENCIA	11/04/2019	PÁGINA	Página 1 de 1

Anexo 5: Autorización de la empresa Brighstar Logística SAC

Formato 04

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA -
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**



Yo MARIELA MONTOYA HUERTA
(Nombre del representante del área de la empresa)
identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 41.090.332, en mi calidad de
APROVEEDORA
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
del área de ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución BRIGHSTAR LOGÍSTICA SAC
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20547171815, ubicada en la ciudad de LIMA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor.....Brigitte Michell Eveline Espinoza Cuellar.....
(Nombre completo del bachiller)
identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N°77659062..., bachiller en la carrera de
.....Administración y Negocios Internacionales.....
(Nombre de la carrera profesional)

para que utilice la siguiente información de la empresa:
Encuesta de satisfacción de la plataforma VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior del Ministerio
de Comercio Exterior y Turismo) al personal que labora en el área de Comercio
Exterior.....
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis (x) o Trabajo de Suficiencia Profesional () y de
esta manera optar al Título Profesional.
..... de..... del 20.....

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:
() **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder del Representante Legal
de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o
cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

Mariela
Firma y sello del Representante de la Empresa
MARIELA MONTOYA HUERTA
Gerente de Administración y Finanzas
Fecha:
DNI: 41090332

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia
Profesional son auténticos, y que el Representante que brindó la información estaba facultado para
ello. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido a un procedimiento
disciplinario; y asimismo asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la
empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma Bachiller
Fecha:
DNI:

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-SA-17.08	NÚMERO VERSIÓN	02	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	11/04/2019				

Anexo 6: Instrumento validado por el docente Márquez, Carlos.

VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellido y nombre del Experto (a)
 1.2. Cargo e institución donde labora:
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario, Lista de Cotejo y Entrevista.
 1.4. Título de la investigación: “Impacto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la productividad de la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2019”.
 1.5. Autor(es) del instrumento: Espinoza Cuellar Brigitte, Pisfil Craza Stefany.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y sin ambigüedades.					✓
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					✓
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la Ciencia y Tecnología.					✓
4. Organización	Existe una organización lógica.					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.				✓	
6. Intencionalidad	Adecuando para determinar el logro del objetivo general de la investigación.					✓
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓

II. OPINION DE APLICABILIDAD

Excelente

III. PROMEDIO DE VALORACION:

Lima, 22 de noviembre de 2019

Márquez Salas Carlos César
 Apellidos y nombres del experto evaluador
 DNI: *08060741*

Anexo 7: Instrumento validado por el docente Zeña, D

VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellido y nombre del Experto (a)
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario, Lista de Cotejo y Entrevista.
- 1.4. Título de la investigación: “Impacto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la productividad de la empresa Brighstar Logística S.A.C. en el periodo 2016-2019”.
- 1.5. Autor(es) del instrumento: Espinoza Cuellar Brigitte, Pisfil Craza Stefany.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y sin ambigüedades.					/
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					/
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la Ciencia y Tecnología.					/
4. Organización	Existe una organización lógica.					/
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.					/
6. Intencionalidad	Adecuando para determinar el logro del objetivo general de la investigación.					/
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					/
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					/
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.					/

II. OPINION DE APLICABILIDAD

EXCELENTE

III. PROMEDIO DE VALORACION:

Lima, 22 de noviembre de 2019

Zeña Alibon Acosta
Apellidos y nombres del experto evaluador

DNI: *40843921*

Anexo 8: Matriz de Consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Muestra	Diseño	Instrumento
Pregunta general ¿Cuál es el nivel de impacto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior y en la productividad en la empresa Brighstar Logística SAC en el periodo 2016-2018?	Objetivo general Determinar el nivel de impacto de la implementación de la ventanilla única de comercio exterior y la productividad en la empresa Brighstar Logística SAC en el periodo 2016-2018.	Hipótesis general El nivel de impacto de la implementación de la ventanilla única de comercio exterior influye significativamente en la productividad en la empresa Brighstar Logística SAC en el periodo 2016-2018.	Variable 1 - Fiscalización de la plataforma (Vd) -Trazabilidad de trámites (Vi)	Población -Trabajadores del área de comercio exterior de la empresa Brighstar Logística S.A.C.	Método: Básico Alcance de Investigación: Explicativo Diseño: No Experimental Enfoque : Cuantitativo	Objetivo 1 • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario Estructurado • A los 15 trabajadores De la empresa Brighstar Logística S.A.C. Objetivo 2 • Técnica: Observación • Instrumento: Lista de Cotejo Estructurado • A los 15 trabajadores de la empresa Brighstar Logística S.A.C. Objetivo 3 • Técnica:
Preguntas específicas 1.- ¿En qué nivel la trazabilidad de trámites impacta en la fiscalización de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018? 2.- ¿En qué medida la adaptabilidad de	Objetivos específicos 1.- Determinar la trazabilidad de trámites en el control y fiscalización de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018.	Hipótesis específicas 1.- La trazabilidad de trámites impacta positivamente en la fiscalización de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018. 2.- La adaptabilidad de los usuarios contribuye de manera significativa	Variable 2 -Uso de la tecnología (Vd) -Adaptabilidad en el sistema (Vi)	Muestra -15 Trabajadores del área de comercio exterior de la empresa Brighstar Logística S.A.C.		

<p>los usuarios contribuye en el uso de la tecnología de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018? 3.- ¿De qué forma la estandarización de tiempo y costo impacta en la integración de las entidades en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018?</p>	<p>2.-Determinar la adaptabilidad de los usuarios en el uso de la tecnología de la plataforma en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018. 3.-Analizar la estandarización de tiempo y costo en la integración de las entidades pertinentes en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018.</p>	<p>en el uso de la tecnología de la plataforma en la empresa T-Gestiona Logística S.A.C en el periodo 2016-2018. 3.- La estandarización de tiempo y costo impacta de manera eficaz en la integración de las entidades pertinentes en la empresa Brighstar Logística S.A.C en el periodo 2016-2018.</p>	<p>Variable 3 -Integración de entidades (Vd) -Estandarización de tiempo y costo(Vi)</p>			<p>Entrevista • Instrumento: Guía de entrevista no Estructurada • Analista del área de comercio exterior de la empresa Brighstar Logística S.A.C. •Prueba de confiabilidad: Alfa de cronbach 0,903</p>
--	---	--	---	--	--	---

Anexo 9: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Metodología
Fiscalización de la Plataforma (VD=V1)	Gestión de riesgo	Se refiere a las sanciones que puede incurrir si se presenta documentos mal declarados.	Documentos declarados incorrectos	Método: Básica Alcance: Explicativo Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental
			Documentos incompletos	
	Inspección	Se refiere a la inspección que realiza MINCETUR a los documentos procesados por las empresas importadoras y exportadoras.	Proceso de verificación	
			Documentos revisados	
	Confiabilidad	La seguridad que brinda la plataforma en la obtención de los permisos pertinentes.	Nivel de seguridad	
			Fiabilidad de información	
Trazabilidad de Trámites (VI=V1)	Simplificación de trámites	Reducción de documentación ante un proceso específico.	Solicitudes aprobadas	
			Solicitudes rechazadas	
			Trámites internos	
	Homologación de procesos	La verificación del cumplimiento de determinadas características por parte de una autoridad oficial.	Gestión de documentos	
			Eliminación de procesos innecesarios	
			Verificación de normas TUPA	
Uso de la Tecnología De la Plataforma (VD=V2)	Eficiencia del sistema	La rapidez del sistema en brindar la información o permisos en poco tiempo.	Consultas	
			Reclamos	
	Calidad	La plataforma controla las actividades necesarias cumpliendo los estándares de calidad.	Inconvenientes en el sistema	
			Contenido adecuado	
	Capacidad		Almacenamiento de información	

		La capacidad que tiene la plataforma para procesar documentos al mismo tiempo.	Documentos procesados con anterioridad	
Adaptabilidad del Sistema (VI=V2)	Interactividad	Se refiere a la relación de participación entre un sistema con una persona para verificar capacidad de respuesta.	Adaptabilidad de los usuarios	
			Capacitaciones al usuario	
	Nivel de facilitación	Hace referencia al conjunto de habilidades o herramientas para crear las condiciones que permitan un desarrollo satisfactorio de los procesos.	Medio factible	
	Aumento de la capacidad	Se refiere al desempeño del conocimiento que se brinda al momento de elaborar una cosa.	Medio entendible	
Integración de Entidades (VD=V3)	Eficiencia de las entidades	La rápida gestión de las entidades por medio de la plataforma.	Nivel de respuesta	
			Nivel de errores	
	Equidad en los procesos	La igualdad al obtener los documentos pertinentes para la gestión en aduana.	Agilización de los permisos	
Obtención de Información actualizada				
Estandarización de tiempo y costo (VI =V3)	Reducción de costos	Procesos utilizados por compañías para disminuir los costos e incrementar las ganancias.	Nivel de ahorro de costo	
			Nivel de productividad	
	Reducción de tiempo	Mínimo tiempo en el cual se puede realizar un trabajo óptimo.	Tiempo de demora en la respuesta	

Anexo 10: Fotografía de trabajo de campo

