



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**MEJORA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE
IMPORTACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD EN LA AGENCIA DE
CARGA INTERNACIONAL EMA SAXIMAN INC. PERÚ S.A.C.**

2019

PRESENTADA POR

DIANA MARÍA GUEVARA PÉREZ

ASESOR

JOSE CARLOS MONTES NINAQUISPE

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

CHICLAYO – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**MEJORA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE IMPORTACIÓN Y
LA COMPETITIVIDAD EN LA AGENCIA DE CARGA
INTERNACIONAL EMA SAXIMAN INC. PERÚ S.A.C. 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

DIANA MARÍA GUEVARA PÉREZ

ASESOR:

M.B.A. JOSE CARLOS MONTES NINAQUISPE

CHICLAYO, PERÚ

2021

**MEJORA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE IMPORTACIÓN Y LA
COMPETITIVIDAD EN LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL EMA SAXIMAN
INC. PERÚ S.A.C. 2019**

DEDICATORIA

A Dios, quien nos bendice y guía en nuestras vidas, a mis padres, el Sr. Fernando Augusto Guevara Pérez y a la Sra. Clorinda Altemira Pérez Gómez, pese a los obstáculos y dificultades han estado conmigo en todo momento, primero siendo mi ejemplo a seguir, segundo al darme una carrera y consejos de visión a futuro, y finalmente, el apoyo en mis amanecidas mientras realizaba la tesis; con mucho amor y los valores inculcados desde pequeña me han formado de manera correcta tanto en lo personal como en lo profesional. No obstante, agradezco el apoyo monetario que han invertido en mí y en mis estudios.

Por último, agradecer a mi hermano Fernando Guevara Pérez y mi cuñada Wendy Torres Vázquez, quienes pudieron comprender y apoyarme cuando necesitaba tranquilidad y silencio en la ejecución de la investigación, sin olvidar, los malos momentos que me pudieron aguantar.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero dirigirme a la agencia de carga internacional Ema Saximán Inc. Perú S.A.C. y agradecerle por a ver aceptado ser el objeto de estudio y por a verme facilitado el desarrollo de la presente investigación. Sin embargo, un especial agradecimiento a las siguientes personas que son parte del Staff de trabajadores: al Sr. Carlos Guerra, quien fue mi contacto en primera instancia de la cooperativa, que desde primer momento aceptó ayudarme para abogar por la autorización de realizar la tesis con la cooperativa y siempre me recibió con las puertas abiertas, autorizándome la obtención de toda la información que necesite.

Asimismo, quiero agradecer a mi asesor José Carlos Montes Ninaquispe, por dedicar su tiempo y conocimientos al desarrollo de una investigación eficiente a través de sus grandes consejos educativos con la finalidad de obtener una investigación de calidad. Del mismo modo, quiero agradecer a todos los docentes que desde el inicio de la carrera nos aportaron grandes conocimientos, incentivando en mí un espíritu competitivo, creativo e innovador. En especial a los profesores que más influyeron en mi desarrollo, tales como: Mónica Pintado Damián, Danna Jiménez Boggio y Luis Arbulú Rivera.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
INDICE DE CONTENIDO.....	5
INDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN.....	13
1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	16
1.1 Antecedentes de la investigación.....	16
1.1.1. A nivel nacional.....	16
1.1.2. A nivel internacional.....	18
1.2 Bases teóricas.....	21
1.2.1. Procesos Logísticos de Importación.....	21
1.2.1.1. Definición de Proceso Logístico de Importación.....	21
1.2.1.2. Importancia del Proceso Logístico de Importación.....	21
1.2.1.3. Etapas del Proceso Logístico de Importación.....	22
1.2.1.4. Incoterms utilizados para la importación.....	26
1.2.1.5. Proceso logístico de Importación que brinda el Operador Logístico.....	27
1.2.1.5.1. El operador logístico.....	27
1.2.1.6. Ventajas de un operador logístico de importación.....	29
1.2.2. Competitividad.....	31
1.2.2.1. Competitividad Logística de Importación.....	31
1.2.2.2. Objetivos de la Competitividad Logística de Importación.....	31
1.2.2.3. Factores para Incremento la Competitividad.....	32
1.2.2.4. Alternativas para aumentar la competitividad logística.....	33
1.2.2.5. Dimensiones de la competitividad logística de importación.....	34
1.2.2.6. Despacho anticipado recomendado para la competitividad.....	36
1.3. Definición de términos básicos.....	36
2. CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	39
2.1. Formulación de Hipótesis Principales y Derivadas.....	39
2.1.1. Hipótesis General.....	39

2.1.2. Hipótesis Específica.....	39
2.2. Variables y Definición Operacional.....	40
2.2.1. Variable I: Proceso Logístico de Importación.....	40
2.2.2. Variable II: Competitividad Logística.....	40
2.2.3. Matriz de operacionalización de variables.....	41
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	43
3.1 Diseño metodológico.....	43
3.2 Diseño Muestral.....	43
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	44
3.3.1 Confiabilidad del instrumento.....	44
3.4 Validez del instrumento.....	44
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	45
3.6 Aspectos éticos.....	45
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	46
4.1 Resultados de la Investigación.....	46
4.1.1 Descripción de la muestra.....	46
4.1.2 Análisis Descriptivo.....	46
4.1.3. Diagnosticar los procesos logísticos de importación que brinda.....	51
4.1.4. Diagnosticar la competitividad.....	60
4.1.5. Propuesta de mejora en los procesos logísticos de importación.....	65
4.1.5.1. Tener un sistema de digitalización.....	65
4.1.5.2. Capacitación al personal mensualmente por áreas.....	70
4.1.5.3. Diseñar plan de incentivos al personal.....	74
4.1.5.4. Establecer marketing en la Agencia de Carga Ema Saximan.....	76
4.1.5.5. Asignar a cada área funciones específicas p.....	78
4.1.5.6. Realizar visitas a potenciales clientes.....	79
4.1.5.7. Realizar convenios con almacenes y negociar buenos precios.....	81
4.1.6. Proponer el Beneficio Costo del incremento de la competitividad.....	85
5. CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	98
5.1. Discusión de resultados.....	98
5.1.1. Determinar de qué manera se mejoraría los procesos logísticos de	

importación.....	98
5.1.2. Diagnosticar los procesos logísticos de importación.....	100
5.1.3. Diagnosticar la competitividad.....	102
5.1.4. Elaborar la propuesta de mejora para los procesos logísticos.....	104
5.1.5. Proponer el Beneficio Costo.....	105
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	110
FUENTE DE INFORMACIÓN.....	111
ANEXOS.....	115
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	116
ANEXO 2: GUIA DE ENTREVISTAS.....	120
ANEXO 3: DESARROLLO DE ENTREVISTAS.....	123
ANEXO 4: FORMATO DE VALIDACIÓN A EXPERTOS.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Procesos logísticos de importación que brinda el operador logístico</i>	28
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable 1</i>	41
Tabla 3: <i>Operacionalización de la variable 2</i>	43
Tabla 4: <i>Análisis del proceso logístico de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.</i>	61
Tabla 5: <i>Análisis FODA de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.</i>	68
Tabla 6: <i>Matriz FODA de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C</i> 69	
Tabla 7: <i>Análisis de la competitividad de los procesos logísticos de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C</i>	71
Tabla 8: <i>Sesiones establecidas para la capacitación</i>	79
Tabla 9: <i>Tarifario del Almacén APM Terminals Callao S.A</i>	91
Tabla 10: <i>Elaboración de costo beneficio</i>	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapas del proceso logístico de importación	23
Figura 2: Dimensiones de los procesos logístico de importación	24
Figura 3: Ventajas de un operador logístico de importación.....	30
Figura 4: Objetivos de la competitividad logística de importación	32
Figura 5: Factores para el incremento de la competitividad	33
Figura 6: Alternativas para aumentar la competitividad	34
Figura 7: Dimensiones de la competitividad logística de importación	35
Figura 8: Resultados del despacho anticipado para la competitividad.....	36
Figura 9: Flujograma de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC...	51
Figura 10: Entrevista realizada al Gerente General al Agente de Carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C sobre la mejora del Proceso de Importación	55
Figura 11: Entrevista realizada a la Jefa de Customer Service al Agente de Carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C sobre la mejora del Proceso de Importación	57
Figura 12: Entrevista realizada al área de Sectorista Liquidadora al Agente de Carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C sobre la mejora del Proceso de Importación.	59
Figura 13: Documento Booking del Operador Logístico internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC.	63
Figura 14: Documento de Factura Electrónica del Operador Logístico internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC	64
Figura 15: Documento de la Declaración Aduanera de Mercancías (A) del Operador Logístico Ema Saximan Inc. Perú SAC.....	65
Figura 16: Documento de Embarque del Operador Logístico Ema Saximan Inc. Perú.....	66
Figura 17: Cotización del Operador Logístico Ema Saximan Inc. Perú.....	67
Figura 18:	74
Figura 19: Programa R2 Docuo	74
Figura 20: Transferencia de documento al programa R2 Docuo.....	75
Figura 21: Archivos ingresados al programa R2 Docuo	75
Figura 22: Archivo se descarga en el escritorio	76
Figura 23: Icono de descarga del programa R2 Docuo	76
Figura 24: Llenado de documentos en el programa R2 Docuo	77
Figura 25: Documentos guardados automáticamente	77
Figura 26: Formato de capacitación al personal	80
Figura 27: Información de la capacitación al personal de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.....	81
Figura 28: Modelo de recompensa total según WorldatWork.....	82

Figura 29: Logo de la empresa de Marketing Webtilia S.A.C	84
Figura 30: Red social de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C	85
Figura 31: Proceso eficiente para la mejora en la comunicación Interna	87
Figura 32: Tarifas de la aerolínea LATAM.....	88
Figura 33: Carta de comida del Hotel Winmeier.....	89
Figura 34: Agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.....	160

RESÚMEN

La presente investigación se realizó con la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., ubicada en el departamento de Lima. Se dedica a ofrecer una logística integrada, servicio de importación y exportación, consolidación de carga aérea marítima y terrestre, movimiento de carga peligrosa, perecibles o especiales, almacenamiento y distribución de mercaderías, servicio de Courier y delivery en todos los puertos.

Esta investigación tiene como finalidad proponer la mejora de los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. Se utilizó un diseño descriptivo mixto, mediante el cual se abordó cada uno de los indicadores con la finalidad de mejorar los procesos logísticos de importación y tener una mayor competitividad en la agencia de carga internacional. Se realizó la recopilación de información a través de la aplicación de instrumentos, como: guía de entrevista, análisis de contenido y ficha bibliográfica.

La investigación se basa en diagnosticar los procesos logísticos de importación que brinda la agencia de carga internacional, establecer los problemas principales de la competitividad, proponer el beneficio costo del incremento de la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Se identificó deficiencias en los procesos logísticos de importación de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., asimismo, no toma medidas correctivas en la competitividad de los procesos logísticos. Por lo tanto, se estableció un manejo eficiente de los procesos logísticos, definido como el más adecuado para la agencia de carga internacional.

Palabras clave: procesos logísticos; competitividad; importación; agencia de carga internacional.

ABSTRACT

This research was carried out with the international freight agency Ema Saximan Inc. Peru S.A.C., located in the department of Lima. It is dedicated to offering integrated logistics, import and export service, consolidation of maritime and land air cargo, movement of dangerous, perishable or special cargo, storage and distribution of merchandise, Courier service and delivery in all ports.

The purpose of this research is to propose the improvement of import logistics processes to increase competitiveness in the international freight agency Ema Saximan Inc. Peru S.A.C. A mixed descriptive design was used, through which each of the indicators was addressed in order to improve import logistics processes and have greater competitiveness in the international freight agency. Information was collected through the application of instruments, such as: interview guide, content analysis and bibliographic file.

The investigation is based on diagnosing the import logistics processes provided by the international cargo agency, establishing the main problems of competitiveness, proposing the cost benefit of increasing competitiveness in the international freight agency Ema Saximan Inc. Peru S.A.C.

Deficiencies were identified in the import logistics processes of the international freight agency Ema Saximan Inc. Peru S.A.C equally; it doesn't take corrective measures in the competitiveness of the logistics processes. Therefore, an efficient management of logistics processes was established, defined as the most appropriate for the international freight agency.

Key words: logistics processes; competitiveness; import; international freight agency.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas se vuelven más exigentes y buscan tener eficiente gestión en sus procesos logísticos para obtener mejores beneficios sin afectar la calidad y la esencia del producto o el servicio que se ofrece. En tal sentido, que la calidad de manejo de los procesos logísticos sirve para obtener una distribución adecuada de los productos de las empresas, con costos mínimos y un excelente servicio al cliente, que debe siempre ser mejorado. Entre estas mejoras, el manejo de la competitividad logística, en los últimos años, viene siendo considerada como una herramienta clave para garantizar el éxito de las operaciones, debido a que una buena gestión integral logístico influye positivamente en la calidad y en la competitividad de los productos que se requiere, lo cual genera un valor agregado al obtener los recursos necesarios en la cantidad, lugar y tiempo requerido.

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la mejora de los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. a través de la identificación de las deficiencias que se observa en los procesos logísticos de importación, además establecer un análisis de la competitividad de la agencia de carga internacional de manera minuciosa y detallada con el fin de establecer una presentación de mejora de los procesos logísticos de importación para la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Con lo que respecta la metodología para la presente investigación; se utilizó el diseño descriptivo cualitativo que se basa en el desarrollo de teorías utilizando el método de entrevista. A su vez, se empleó una investigación aplicada que tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico. Asimismo, para mayor profundización del tema de investigación, este diseño estuvo definido con la aplicación de instrumentos, los cuales fueron: guía de entrevista, análisis de contenido y ficha bibliográfica.

Esta investigación representa una herramienta de beneficio directo a la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., siendo el objeto de estudio de la investigación debido a que se le brinda una propuesta de mejora en los procesos logísticos de importación y un incremento en la competitividad. Por otra parte, será fundamental para la agencia de carga internacional los resultados obtenidos en la investigación con la finalidad de mejorar los procesos logísticos de importación y a la vez incrementar la competitividad. Además, para una mayor comprensión del estudio para el lector, se ha dividido la presente investigación por capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I, definido como “marco teórico”, se muestran los antecedentes de la investigación en temas similares y estudios pasados, los cuales ayudarán a entender el contexto del tema de investigación, por lo cual, se muestran los antecedentes nacionales, como antecedentes internacionales. Asimismo, se detalla la base teórica que ayudará a entender de una manera más clara y concisa el tema a investigar.

En el capítulo II, definido como “hipótesis y variables”, se muestran el planteamiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas de manera detallada con la finalidad de orientar el proceso de la investigación y permitir llegar a las conclusiones concretas respecto a la mejora de los procesos logísticos de importación de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., y a la vez incrementar su productividad.

En el capítulo III, definido como “metodología”, se establece la metodología utilizada en la presente investigación, a partir de la definición del diseño a utilizar; la muestra, los instrumentos y los procedimientos a seguir para obtener la información necesaria y relevante para su posterior análisis con el procedimiento empleado durante la investigación.

En el capítulo IV, definido como “resultados”, se muestran los resultados obtenidos en el trabajo de campo de la investigación, con la finalidad de resolver problemas identificados

en la agencia de carga internacionales Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, y a su vez, obtener resultados eficientes en a través con el objeto y los métodos establecidos en la investigación.

En el Capítulo V, definido como “discusión”, se muestra la discusión de los resultados obtenidos. Para ello se toma en cuenta la validez y generalización del método, la comparación de los resultados con los antecedentes y las hipótesis con los resultados.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones, teniendo en cuenta los problemas de investigación y los resultados de la misma investigación, luego de un arduo trabajo de campo y análisis de la información adquirida. No obstante, se muestran las referencias bibliográficas utilizadas y los apéndices respectivos que garantizan y validan la calidad durante todo el proceso de la presente investigación.

Capítulo I: Marco Teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. A Nivel Nacional

Urday & Cabrejos, (2017) en su tesis titulada “ La gestión logística y su influencia en la competitividad en las PYMES del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra”; cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la gestión logística en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, basándose en la metodología de carácter cuantitativo y cualitativo, bajo un diseño de investigación no experimental, el proceso de muestreo fue averiguar en la municipalidad del distrito de Puente Piedra sobre la cantidad de pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas en el distrito en estudio, el tamaño de la muestra fue con las 15 de pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas en el distrito de puente piedra, estableciendo la técnica a efectuar el cuestionario; además se concluyó que la gestión logística influye en la competitividad en las PYMES del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, teniendo en cuenta que las encuestas se dirigió a una persona relacionado a la toma de decisiones de comercio exterior y/o gerente de 15 PYMES del sector construcción en el distrito de Puente Piedra, quedando evidenciado el conocimiento respecto a los temas especializados planteados en relación a la gestión logística; y sus recomendaciones fueron que las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, se debe de efectuar reuniones con el personal de todas las áreas de la organización para que determinen las actividades que se efectúan en el área, el cual se fundamentará en una hoja de registro como fuente para su respectivo análisis, de tal forma que se describirá detalladamente las actividades que realiza un trabajador y así poder garantizar la gestión de calidad mediante el ISO 9001. En tal sentido que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., respecto a sus cuellos de botellas en su proceso logísticos de importación deberían de

emplear una mejor gestión logística con el fin de incrementar su competitividad para un mejor rendimiento en sus servicios logísticos.

Luna, (2018) en su artículo titulado “Competitividad logística para el comercio exterior” cuyo objetivo general fue reducir los sobrecostos en la cadena logística del comercio exterior, tomando en consideración trámites, seguridad e infraestructura de manera específica; además se concluyó que la competitividad logística debe ser un trabajo prioritario que articule diversos ministerios y gobiernos sub-nacionales, con la finalidad de reducir los sobrecostos en la cadena logística del comercio exterior, tomando en consideración trámites, seguridad e infraestructura. Además, la metodología que utilizó fue correlacional de diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. En tal sentido que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, cuenta con deficiencias en sus procesos logísticos como en el transporte internacional que mayormente se ha obtenido una baja seguridad en su mercadería, y de acuerdo con los trámites adquiridos en la empresa se movilizan de tal forma que no se llega al objetivo centrado, manteniendo un bajo nivel competitivo.

Montoya, (2018) en su tesis titulada “Evaluación para la optimización de los procesos logísticos de entrada mediante la herramienta supply chain management en la empresa OIL compañía industrial del Perú S.A.C Lima-2016”, cuyo objetivo general fue evaluar y diseñar las estrategias para mejorar los procesos logísticos de entrada, mediante el supply chain management en la empresa OIL compañía industrial del Perú S.A.C, Lima - 2016; basándose en la metodología de enfoque mixto, con tipo aplicada, diseño de investigación experimental, la población a investigar está conformada por la empresa OIL S.A.C. del departamento de Lima, la muestra está conformada por los procesos e información que desempeña el departamento de Importaciones dentro de la empresa; además, tuvo como resultado una mejor administración de stocks, más ágil, menos costosa y más segura en cuanto al aprovisionamiento; además concluyó que la evaluación se determina por tres puntos críticos

dentro del abastecimiento de materia prima, la reunión mensual entre los jefes de ventas e importaciones quienes utilizan datos históricos y proyectados que son insuficientes para determinar la demanda, los modelos de pronósticos utilizados depende mucho del conocimiento del negocio y la naturaleza del mismo, el segundo punto crítico es la evaluación a los proveedores por parte del departamento de importaciones y finalmente el contrato de importación actual bajo el término FOB que genera gestiones logísticas y riesgos adicionales que son asumidas por el importado. Se puede determinar en la presente investigación que la logística bien utilizada es como una estrategia que da ventaja competitiva a la empresa, en tal medida que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., tiene tres principales objetivos que es la reducción de costos, reducción de capital y mejorar el servicio de tal forma que como resultado se obtiene un eficiente proceso logístico de importación junto a una gran competitividad de la empresa.

1.1.2. A Nivel Internacional

Carriel y Delgado, (2017) en su tesis titulada “La competitividad de los operadores logísticos y su incidencia en la productividad del comercio exterior ecuatoriano. Caso: Torres & Torres”, cuyo objetivo general fue identificar los factores que inciden en la competitividad de los operadores logísticos y la productividad de la empresa Torres & Torres; tuvo como resultado determinar que la empresa Torres & Torres es una de las más destacadas empresas de operadores logísticos del país, con un posicionamiento sobresaliente entre las mismas y con múltiples servicios que permiten a los clientes un manejo óptimo de sus recursos, tanto para realizar importaciones como exportaciones, esta empresa requiere definir estrategias que garanticen la cobertura del nuevo mercado existente como son las PYMES, puesto que, el ingreso de estas empresas al comercio exterior es un factor clave para determinar la rentabilidad de los operadores logísticos; basándose en la metodología de investigación descriptiva, enfoque mixto, a nivel cuantitativo, utilizando técnica de instrumento como entrevista y encuestas, además se concluyó que la empresa Torres & Torres es una entidad privada que brinda servicios como operador logístico y agente de aduanas para compañías

que deseen simplificar sus procesos de importación y exportación por medio de un servicio de asesoramiento y consultoría avalada por años de experiencia y prestigio; y sus recomendaciones fueron analizar los procesos actuales aduaneros con respecto al manejo de los operadores logístico, con el fin de establecer actividades que mejoren la eficiencia de los mismos y se disminuyan los tiempos de desaduanización de la mercadería. En tal sentido que el buen manejo de los operadores logísticos llega a ser tan importante como cualquier otro departamento dentro de la empresa, debemos de verlos como un aliado el cual permitirá desahogar la parte de la distribución y darnos tiempo de enfocarse en lo que te corresponde ahorrando costos y mejorando tiempos, como la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, brinda el servicio de operadores logísticos por lo cual asegura con el cumplimiento de las certificaciones y utilizan proveedores fiables que puedan dar la cara ante cualquier situación donde sirve para disminuir los cuellos de botella que la empresa presenta.

Gonzales, Zamora, Celaya, & Lenin, (2016) en su libro titulada “Competitividad y logística del comercio exterior de México” cuyo objetivo fue analizar la actividad de los servicios logística como clave del comercio internacional; tuvo como resultado que Tailandia, Turquía, Corea, Suiza, Italia, Singapur y Brasil son los países mejor posicionados respecto a las variables de valor y volumen de las importaciones, exportaciones, seguimiento y rastreo y calidad de los servicios logísticos; basándose en la metodología a enfoque mixto como cuantitativo y cualitativo, a través de investigación descriptiva, utilizando técnica de instrumento como entrevista, además se concluyó que un entorno propicio para el comercio, sobre la base de las políticas comerciales adecuadas, y buena infraestructura logística, es fundamental para que las empresas puedan competir eficazmente en la economía global; y sus recomendaciones fueron que es importante llevar un buen manejo en sus procesos logístico, entre ellos se tiene el transporte internacional que es una herramienta fundamental para el manejo eficiente para el incremento en su competitividad. En tal sentido se puede determinar que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., mantiene un buen manejo de los procesos logísticos obteniendo como resultados una mayor

competitividad ante otras empresas y a su vez llegar a tener una alta competitividad a nivel internacional en el comercio exterior.

Constantine & Mejia, (2019) en su tesis titulada “Análisis de los procesos logísticos de importación de la empresa Hivimar y su incidencia en la comercialización”, cuyo objetivo general fue enfocar y analizar profundamente el proceso logístico de Hivimar S.A. Así sugiriendo establecer una mejoría en la forma de ejecutar sus funciones en su proceso de importación; basándose en la metodología de investigación aplicado de carácter cualitativo mediante la observación y descripción, y utilizando la técnica de instrumentos de entrevista; además se concluyó que la empresa Hivimar S.A. contaba con una gran problemática por lo cual se estableció optimizar su proceso logístico de importación, asegurando que sean más eficientes en la comercialización de su mercadería; y sus recomendaciones fueron manejar un control eficiente de los procesos logísticos para una empresa dedicada importación y comercialización, esto permitirá administrar y reducir tiempos y realizar cambios dentro de los procesos logísticos normales de la empresa Hivimar S.A., por esta razón debe llevar a cabo una evaluaciones constantes en periodos planificados de los procesos a fin de optimizarlos o de ser el caso eliminarlos de ser necesario, con la finalidad de mejora de estos procesos de importación, como la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., cuenta cuellos de botella en sus procesos logísticos de importación por lo que es necesario optimizar los recursos de la empresa, disminuir tiempos de estos, reducir o eliminar costos que afecten de manera directa o indirectamente al proceso logístico de importación.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. *Procesos logísticos de Importación*

1.2.1.1. Definición de Proceso Logístico de Importación.

Los procesos logísticos de importación permiten establecer una serie de actividades en la organización para una correcta planificación y coordinación con las áreas establecidas. Además, permite mantener un control e información con cada una de las operaciones de la entidad con la finalidad de poder ingresar mercancías desde un país de origen hacia un país de destino; y así poder alcanzar los objetivos propuestos por la organización, que es reducir costos y aumentar rentabilidad; según Casanueva, (2017).

Es importante abarcar desde el momento en que el consumidor realiza el proceso de transacción de compra con el vendedor que tienen como objetivo el generar un valor eficiente en las partes asociadas, obteniendo como resultado una mejor relación con el cliente y distribución física, permitiendo una mayor competitividad ante cualquier competencia del entorno; según Bastidas, (2017).

1.2.1.2. Importancia del Proceso Logístico de Importación.

El proceso logístico de importación se encarga de determinar los flujos de materiales, la producción de la empresa y la distribución de los mismos flujos de información, con el fin de cumplir con las preferencias del consumidor teniendo en cuenta el lugar adecuado en el momento oportuno, y que su precio refleje lo que el consumidor esté dispuesto a pagar; según Ramírez, (2015).

Por lo tanto, cuando se habla de los procesos logísticos de importación se toma en cuenta diversos productos de países externos con los cuales se generan transacciones comerciales a través de condiciones específicas para todo tipo de transferencias de los

productos, documentos, garantías y todo lo que involucre en un proceso logístico de importación; según Ramírez, (2015).

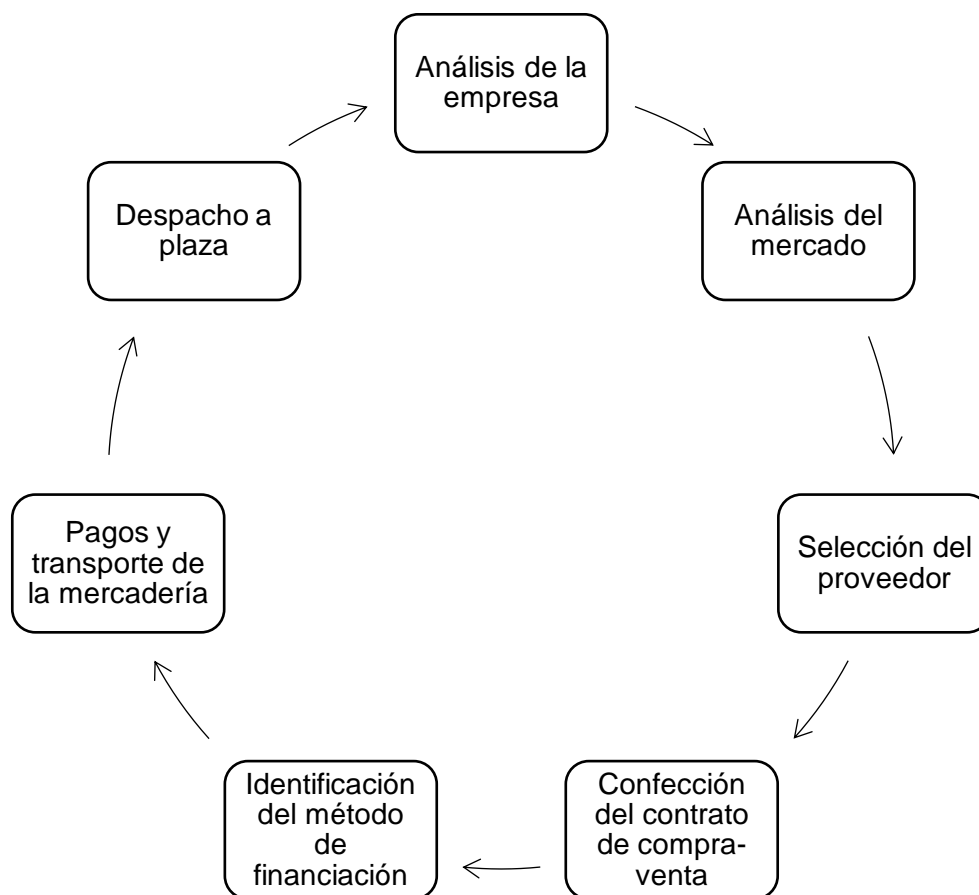
1.2.1.3. Etapas del Proceso Logístico de Importación.

El proceso logístico de importación se encarga de trasladar una mercancía desde el país de origen hasta el país de destino con la finalidad de emplear un eficiente proceso logístico de importación donde intervienen una serie de operadores logísticos que se encargan de realizar diferentes funciones y actividades como trasladar de manera segura la mercancía en el menor tiempo posible y de manera segura; según Pintado, (2020).

Por lo tanto, es importante verificar y realizar un seguimiento del traslado de la carga y además, contar con la documentación adecuada para evitar demoras y no generar sobrecostos. Así, se deben tener en cuenta las etapas del proceso logístico de importación, el análisis de la empresa de manera más detallada y específica, el análisis del mercado para poder determinar la competencia directa e indirecta, la selección del proveedor para obtener un servicio de calidad, la confección del contrato de compra venta especificando las dos partes interesadas, la identificación del método de financiación, pagos y transportes de mercadería como se detalla en el contrato establecido y por último el despacho a plaza a destino; según Pintado, (2020).

Figura 1:

Etapas del proceso logístico de importación



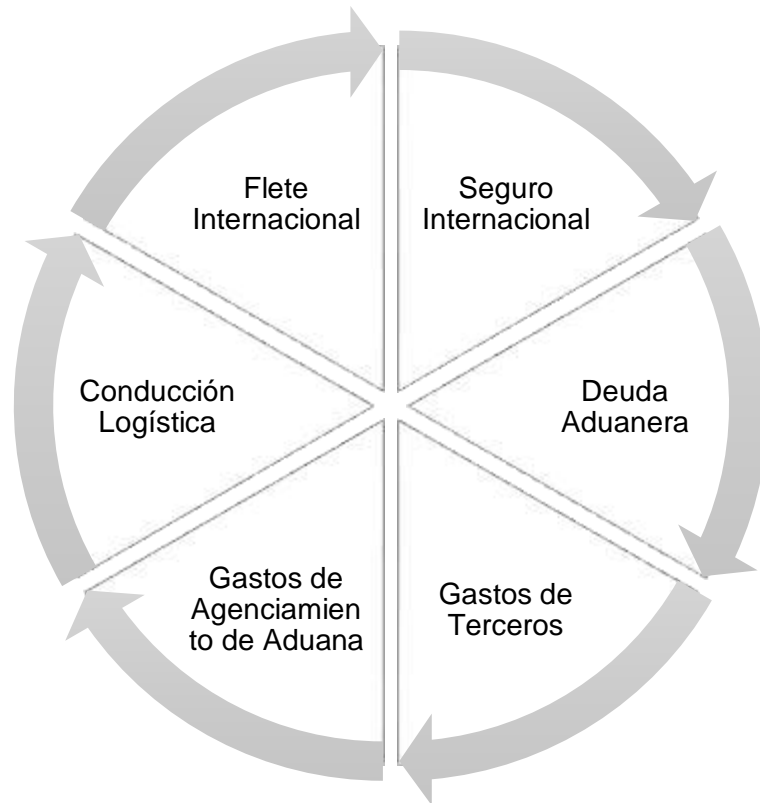
Fuente: Salazar, (2019)

Nota: Como podemos ver en la Figura 1 las etapas del proceso logístico para llevar un mejor rendimiento en sus operaciones de importación.

Los Indicadores del proceso logístico de importación se encargan de medir y evaluar el rendimiento de las actividades de la organización. Es indispensable que toda entidad desarrolle el manejo de los indicadores del proceso logístico, con el fin de poder utilizar el resultado adquirido que ha sido analizado de manera oportuna para las correctas tomas de decisiones, según Salazar, (2019).

Figura 2:

Dimensiones de los procesos logístico de importación



Fuente: Mise, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 2 las dimensiones de los procesos logísticos de importación para medir el eficiente rendimiento de una organización.

El primer indicador es el flete internacional encargándose de realizar el alquiler de un medio de transporte con la finalidad de trasladar la mercancía a las fronteras establecidas en el contrato compra venta. Además, el flete internacional se emplea básicamente para definir el precio que se debe pagar por el desplazamiento de la mercancía que se transporta; según Mise, (2021).

El segundo indicador es el seguro internacional que se encarga de asegurar la mercancía que se ha establecido a través de la póliza con el objetivo de mantener la carga en

un buen estado, caso contrario la aseguradora deberá de indemnizar los daños producidos con algún desastre en el traslado de la mercancía; según Mise, (2021).

El tercer indicador es la deuda aduanera que se establece como la obligación de un pago que incurren las organizaciones por los derechos e impuestos a la importación. Teniendo en cuenta que la deuda está establecida por el arancel de aduanas y que depende de cada país, así como la modalidad de pago, por lo cual dependerá y variará de acuerdo a los gravámenes según las mercancías; según Vega, (2020).

El cuarto indicador son los gastos de terceros se encargan de determinar y establecer un desembolso que produce una organización como resultado de una salida de dinero, por lo cual abarca los gastos de almacén como los mismos gastos de la línea naviera en destino que frecuentemente afecta el patrimonio neto de la organización de sus mismas ganancias; según Ortega, (2019).

El quinto indicador son los gastos de agenciamiento de aduana, teniendo en cuenta que toda importación que se realice deberá pasar por un control específico, por lo cual se exigirá el pago de un derecho aduanero conocido como el arancel aduanero, que es un porcentaje de comisión en los gastos operativos de la organización. Básicamente, este arancel cubre la protección de la producción nacional mediante el sobreprecio que se realiza a través de los impuestos de las mercancías extranjeras, según Harrison, (2019).

El sexto indicador es la conducción logística que se basa en el traslado de la mercancía de manera eficiente desde el punto de partida hasta el punto de llegada establecido, por ello se debe tener en cuenta de manera detallada el peso y volumen de la carga con la finalidad de obtener una correcta conducción logística; según Sánchez, (2017).

1.2.1.4. Incoterms utilizados para la importación.

El importador como comprador deberá de escoger los Incoterms que le ofrezca mayor seguridad y control sobre los costes del medio de transporte de su elección como marítimo, terrestre y aéreo. Es importante establecer condiciones con cada parte interesada que tendrá que controlar sus gastos y realizar una eficiente negociación; según García, (2018).

Los Incoterms más utilizados para la Importación son:

- **FOB:** Conocido como Freight on Board - Franco a Bordo es cuando el vendedor se encarga de entrega la mercancía a bordo del buque acordado al comprador en el puerto de embarque acordado. En el Incoterm freight on board el riesgo se da cuando la mercancía está a bordo del buque. El comprador asume todos los costos a partir del momento que la mercadería ya se encuentra en el buque, por lo tanto, el vendedor asume todos los riesgos y costes hasta dicho que se ha especificado y acordado con todo detalle. En el Incoterm FOB se encuentra dos reglas que exige al vendedor de cualquier obligación de despachar la mercancía para la importación, pagos de derechos de importación o trámites aduaneros de importación y el vendedor entrega la mercancía a un medio de transporte escogido por el comprador; según Romero, (2019).

- **EXW:** Conocido como Ex Works y denominado en Fábrica es cuando el vendedor pone la mercancía totalmente a disposición del comprador en sus propios locales, pero es importante detallar que no tiene ninguna obligación de cargar la mercancía en el transporte y ni despachar la mercancía para la exportación. En el Incoterm EXW tiene la mínima obligación para el vendedor; según Romero, (2019).

- **CIF:** Conocido como Cost, Insurance and Freight denominado Coste, Seguro y Flete, se encarga el vendedor contratar un seguro para las mercancías. Es importante

especificar que según las nuevas actualizaciones del Incoterms 2020, las coberturas deben de contraer y certificar el seguro contratado por el vendedor bajo las Cláusulas de Carga del Instituto (C), dejando un margen de negociación superior entre las dos partes establecidas en el contrato de compraventa; según Méndez, (2017).

1.2.1.5. Proceso logístico de Importación que brinda el Operador Logístico.

1.2.1.5.1. *El operador logístico.*

Es una empresa que un cliente contrata para determinar y establecer los procesos logísticos de una o varias etapas de la cadena de suministro de la empresa como son el aprovisionamiento, transporte, almacenaje y distribución. Además, el operador logístico se encarga de buscar y dirigir de manera eficiente la adquisición, el almacenamiento de la mercancía al tiempo establecido y el control de inventarios. Un detalle fundamental del operador logístico es coordinar la entrega del producto de manera óptima al consumidor final, en el lugar correcto y en el tiempo oportuno; según Cantú, (2015).

Una principal actividad del operador logístico es gestionar la carga de un cliente y entregarla a su destino que es el consumidor final. Además, es esencial que el operador logístico establezca un valor agregado al producto o servicio que brinde con el objetivo de disminuir los costos, optimizar los tiempos, mayor rentabilidad y competitividad para las organizaciones comprometidas en la operación; según Rojas, Cardoso, & Chingate, (2017).

Por lo tanto, el operador logístico brinda los siguientes procesos logísticos de importación:

Tabla 1:

Procesos logísticos de importación que brinda el operador logístico

Funciones	Definición
Servicio integrado de logística	Conocido como SIL, sirve para realizar proceso más completo de exportación marítima a cualquier país del mundo.
Desaduanamiento directo	Se prepara la mercancía para una revisión aduanal desde la forma de estibar, etiquetado hasta presentar documentación.
Almacenaje	Es un servicio que tiene como objetivo almacenar cualquier tipo de carga como materiales peligrosos y congelados.
Embarques de mercadería de gran volumen	Se encarga de llevar las mercaderías sobre los medios de transporte acordados con destino al exterior o a otras Aduanas del país.
Distribución	Es el traslado de mercadería desde un centro de distribución propio o tercero hacia su destino final.
Transporte	Es el traslado de mercadería hacia un terminal portuario o a cualquier punto del país.

Gestión de almacén del cliente	Es la gestión eficiente y eficaz de sus operaciones realizadas.
Agenciamiento aduanero	Es un servicio dirigido a la logística aduanera para las operaciones de comercio exterior vinculado a una asesoría legal permanente.
Depósito temporal	Es un servicio que se encarga de la logística de almacenamiento y de los manipuleos en depósito temporal de contenedores.
Servicio de valor agregado	Es un servicio como solución integral para toda la cadena de suministro el cual incluye Cross Docking, preparación de pedidos, maquila especializada y entre otros.
Envío y recepción de documentos	Se revisa la mercadería de manera interna y externa y luego se procede a una documentación de comprobación.

Nota: Como podemos ver en la Tabla 1 los servicios que brindan el operador logístico para obtener procesos logísticos competitivos a nivel nacional como internacional.

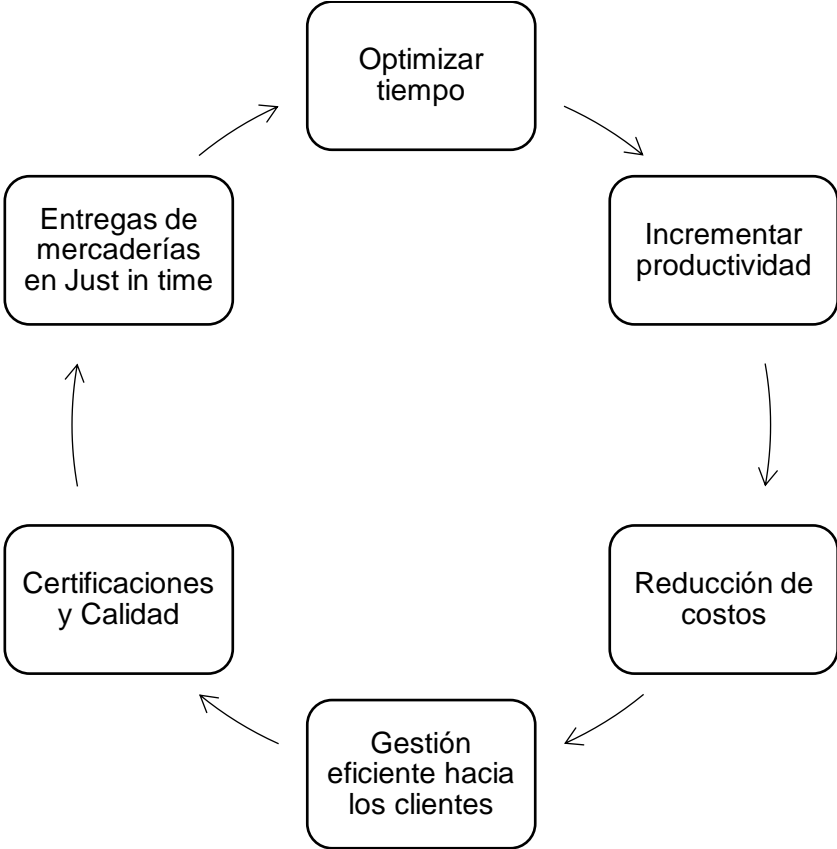
1.2.1.6. Ventajas de un operador logístico de importación.

El operador logístico por parte de un importador permite a las empresas enfocarse en el desarrollo de su visión, misión y objetivos estratégicos y operativos con el objetivo de llevar sus productos y sus servicios que brinda al punto de destino satisfaciendo al cliente asignado; según Seal, (2018).

Por lo tanto, las ventajas de un operador logístico de importación son:

Figura 3:

Ventajas de un operador logístico de importación



Fuente: Universidad Tecnológica del Perú, (2020)

Nota: Como podemos ver en la Figura 3 se determina las ventajas de contratar un operador logístico estableciendo beneficios en las operaciones de la organización.

Los operadores logísticos cumplen funciones esenciales como realizar el proceso logístico de importación, incluso brindan servicios determinados y específicos como la verificación de la mercancía antes de embarcarla a su destino final que es el consumidor. Un ejemplo claro de un operador logístico internacional es Ransa; según Pintado, (2020).

Ransa es un operador logístico líder a nivel nacional. Esta especializado para atender todas las necesidades de los clientes y además se encarga de simplificar las operaciones con el objetivo de optimizar los recursos y de mejorar la eficiencia de la cadena de abastecimiento. En los siguientes países como: Perú, Bolivia, Ecuador, Colombia, El Salvador, Guatemala y Honduras cuentan con sus operaciones empleando un valor agregado con la entrega de certificaciones de ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, BASC y GRI; según Ransa, (2020).

1.2.2. Competitividad

1.2.2.1. Definición de Competitividad Logística de Importación.

La competitividad es la capacidad y resultado que se obtiene mejor o igual que otras organizaciones que se caracterizan por su nivel de competencia y rendimiento en sus procesos logísticos de importación que abarca todas las operaciones requeridas y establecidas para entregar un producto o servicio al cliente acordado, según Estella, (2015).

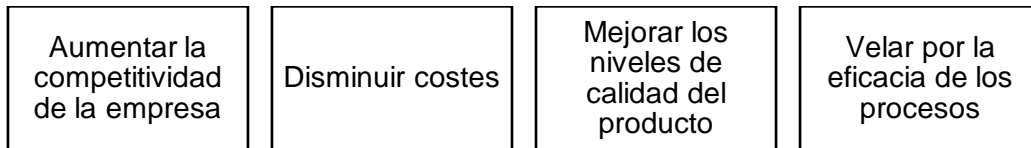
La competitividad es el nivel de rango que la empresa necesita para poder generar una mayor satisfacción de las necesidades en los consumidores a través del precio de manera que sea accesible a las mercancías. Se concluye, que la competitividad en las organizaciones respecto a sus procesos logístico de importación un factor importante es el precio para la determinar el éxito en sus resultados proyectados y ejecutados; según Márquez, (2014).

1.2.2.2. Objetivos de la Competitividad Logística de Importación.

Las organizaciones que se basan en la competitividad cuentan con tres objetivos claros; según EAE, (2016).

Figura 4:

Objetivos de la competitividad logística de importación



Fuente: Revista EAE, (2016)

Nota: Como podemos ver en la Figura 4 se establece los objetivos logísticos de importación con la finalidad de obtener resultados eficientes y trazados por la organización.

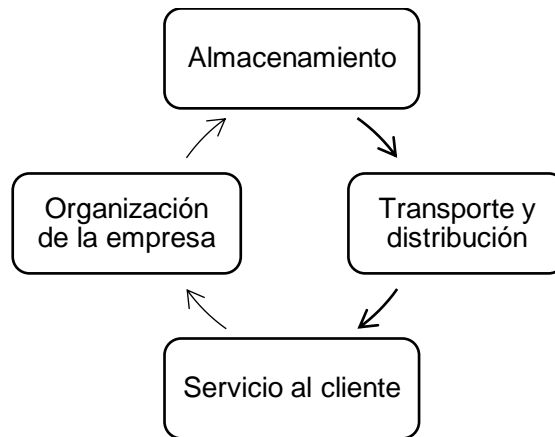
De acuerdo a los objetivos de la competitividad de las organizaciones en sus procesos logísticos planteados en la figura 4, primero se encargan de aumentar la competitividad en las operaciones donde se deben fijar en el desempeño logístico de importación con el fin de obtener continuamente una competitividad adecuada, eliminando los obstáculos en la cadena logística obteniendo mejores resultados en el mercado; segundo se encargan de disminuir costes de la gestión logística implica realizar un mejor manejo y planificación de sus operaciones; tercero se encargan de mejorar los niveles de calidad del producto como el buen manejo y mayor calidad de una mercancía que se enfoca en la competitividad logística de una organización. Y el último objetivo es velar por la eficacia de los procesos eficaces en cada una de las áreas de las organizaciones con la exactitud de establecer una competitividad logística significativa a comparación de sus competidores; según EAE, (2016).

1.2.2.3. Factores para el Incremento de la Competitividad Logística de Importación.

Las organizaciones para tener un proceso logístico eficiente a través del incremento de su competitividad se basan en los siguientes factores; según UOC, (2017).

Figura 5:

Factores para el incremento de la competitividad



Fuente: Documental UOC, (2017)

Nota: Como podemos ver en la Figura 5 se establece los cuatro factores esenciales para conseguir un incremento eficaz de competitividad en la organización.

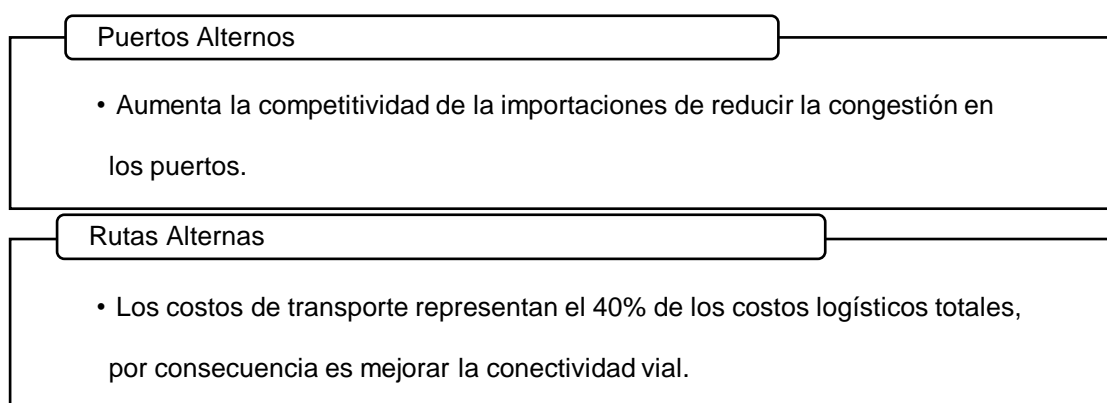
Se determina que para obtener un incremento en la competitividad de las organizaciones se basan en cuatro factores principales como almacenamiento que se encarga de llevar un control estricto de la duración de las mercancías, la rotación de las mismas y mantener los costos establecidos; otro factor esencial es el transporte y distribución de las mercancías que se encarga de emitir servicios eficientes de transporte con el objetivo de optimizar rutas, reducir los costos e incrementar la competitividad logística; servicio al cliente es un factor para incrementar la competitividad logística con la finalidad de satisfacer al cliente y obtener un contacto estable. Por último, la organización de la empresa se encarga de mantener una competente organización interna con los clientes y proveedores para alcanzar un buen desempeño logístico; según UOC, (2017).

1.2.2.4. Alternativas para aumentar la competitividad logística de importación.

Los cuellos de botella logísticos se obtienen por deficiencias en la competitividad de las importaciones peruanas. Por lo tanto, se tienen dos alternativas como: CADE, (2018).

Figura 6:

Alternativas para aumentar la competitividad



Fuente: Revista CADE, (2018)

Nota: Como podemos ver en la Figura 6, hay dos alternativas para aumentar el nivel de competitividad a través de la reducción de tiempos establecidos y costos proporcionados en la organización.

Las alternativas para aumentar la competitividad son los puertos Alternos para generar sobrecostos y resta competitividad a las importaciones; la otra alternativa eficiente es rutas alternas que se tiene en cuenta los costos de fletes frente a las tarifas del transporte terrestre; según CADE, (2018).

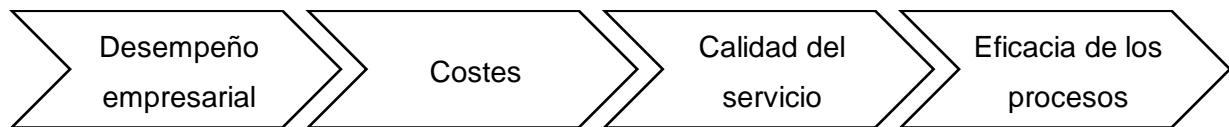
1.2.2.5. Dimensiones de la competitividad logística de importación.

Para medir la competitividad es a través de indicadores que están diseñados en evaluar y mejorar la gestión de compras y abastecimiento de la organización que tienen como finalidad

de asegurar el éxito de sus procesos logísticos de importación y de la misma manera controlar el desempeño competitivo de cada trabajador en la organización; según Mora, (2018).

Figura 7:

Dimensiones de la competitividad logística de importación



Fuente: Libro de Mora, (2018)

Nota: Como podemos ver en la Figura 7, las dimensiones de la competitividad logística de importación sirven para medir la eficiencia de la organización ante la competencia del entorno nacional como internacional.

El primer indicador de la competitividad es el desempeño empresarial que permite medir de manera cuantitativa y cualitativa el estado actual de la organización y compararlo con el estado deseado o proyectado; para determinar si la organización está realizando con eficiencia y eficacia en sus procesos logísticos; según Morgan, (2015).

El segundo indicador es el costo que se caracteriza por ser las inversiones en actividades que en un periodo específico proporcionan beneficios, por lo tanto, se determina que son el conjunto de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir beneficios y ganancias; según Roman, (2012)

El tercer indicador es la calidad del servicio que se encarga de estimar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente que tiene respecto al servicio. Por ello es fundamental que la organización establezca una mejora continua de la calidad en cada uno de los procesos logísticos de importación que realiza; según Mora C., (2011).

El cuarto indicador es la eficacia de los procesos que sirve para garantizar las actividades que desarrollan de manera eficaz de la organización y los productos que cumplen correctamente los requisitos del cliente; según Coello, (2012).

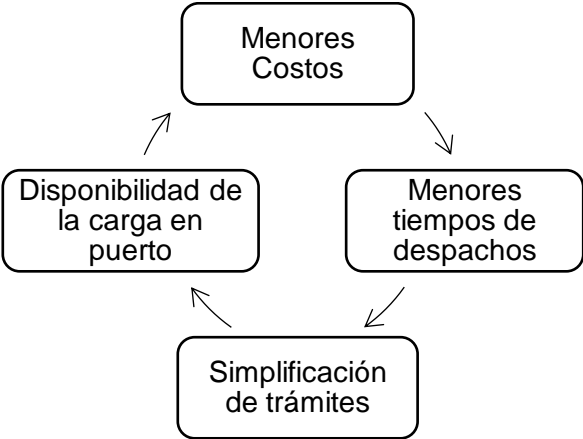
Los indicadores de competitividad sirven para evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso de logístico como en el almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y flujos de información de la organización; según Bendezú, (2018).

1.2.2.6. Despacho anticipado recomendado para la competitividad logística.

El despacho anticipado es un nuevo proceso de importación, que permite a las mercancías importadas ser declaradas antes de ser trasladadas en el medio de transporte a nuestro territorio, y a la vez cumpliendo con los procedimientos aduaneros. Por lo tanto, el despacho anticipado es el más recomendable para mejorar la competitividad logística de importación porque se obtiene los siguientes resultados: según SUNAT, (2014).

Figura 8:

Resultados del despacho anticipado para la competitividad



Fuente: SUNAT, (2014)

Nota: Como podemos ver en la Figura 8, el despacho anticipado es una esencial herramienta para aumentar la competitividad en la organización.

El despacho anticipado permite primero obtener menores costos como el traslado al almacén, almacenamiento, sobreestadía de contenedores; segundo se tiene menores tiempos de despachos ya sea en los trámites antes de la llegada de la mercancía con respecto a la transmisión de DUA, pago de impuestos, asignación de canal de control; tercero se tiene la simplificación de trámites que se realizan a través de las transmisiones electrónicas que permite las rectificaciones automáticas como el uso de la garantía previa; y por último la disponibilidad de la carga en puerto que cuenta con la libre disponibilidad a través del canal Verde, Naranja y Rojo; según SUNAT, (2014).

1.3. Definición de términos básicos

- Aduanas: Es el servicio administrativo que tienen como función controlar el tráfico internacional de personas, mercancías y capitales. Además, son los encargados de recaudar los derechos e impuestos que se aplican a la importación de mercancías; según Sanjuan, (2018).
- Almacenamiento: Se encargan de colocar los diferentes tipos de mercancías dentro de la zona del almacén destinada a depósito y conservación. Esta función es esencial para controlar y mantener todos los productos inventariados, según Carmona, (2018).
- Competitividad: Es la capacidad que tiene la organización en producir y vender productos o servicios que cumplan con una excelente calidad, a un mismo precio o con precios más bajos, y además maximizando los rendimientos de los procesos de la organización con la capacidad de cumplir con los requisitos de desarrollo del desempeño fijados, según Burgos, (2020).

- Costos: Son desembolsos que están vinculados en los procesos o actividades de las organizaciones tales como: materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, con el objetivo de llevar un buen manejo y control, para originar beneficios presentes y futuros; según Ching, (2019).

- Importación: Es la operación mediante el cual los bienes y servicios extranjeros se someten a la regulación y fiscalización tributaria, con la finalidad de destinar a una función económica de uso, producción y consumo en territorio nacional, según Monses, (2020).

- Logística Integral: son estrategias y acciones que ayudan a incrementar la productividad de la cadena de suministro y, de esta manera, cumplir con los objetivos comerciales previstos; MEF, (2018)

- Logística de Distribución: Se encargan de realizar de manera eficiente el traslado de los productos o servicios finales dirigido al cliente final en el lugar establecido, en el tiempo oportuno y la cantidad deseada; MEF, (2018)

- Operador Logístico Internacional: Es una empresa que se encarga de dirigir de manera eficiente la adquisición, el almacenamiento de las mercancías y así mismo optimizar todos los procesos de la cadena de suministro de la organización, según Ríos, (2015).

- Procesos Logísticos: Son todas las operaciones de la red logística que se encargan de encontrar la mejor solución para obtener resultados eficientes con los productos o servicios que se brinda al cliente final; según Bass, (2019).

Capítulo II: Hipótesis y Variables

2.1. Formulación de Hipótesis Principales y Derivadas

2.1.1. *Hipótesis General*

La competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C se mejoraría a través de la propuesta de mejora basada en el flete internacional, seguro internacional, deuda aduanera, gastos de terceros, gastos de Agenciamiento de Aduana y la conducción logística, de tal manera que se incremente la competitividad.

2.1.2. *Hipótesis Específica*

- El diagnóstico actual de los procesos logísticos de importación no es favorable ni competitivo en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.
- El diagnóstico actual de la competitividad no es favorable ni competitivo en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.
- Propuesta de mejora en los procesos logísticos de importación Incrementarán la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.
- El Beneficio Costo de incrementar la competitividad es rentable en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.

2.2. Variables y Definición Operacional

2.2.1. Variable I: Proceso Logístico de Importación

Los procesos logísticos de importación se realizan en base a una serie de operaciones logísticas con el fin de introducir la mercadería a las necesidades de cada cliente siendo trasladado desde cualquier parte del mundo hacia el país de destino asignado; obteniendo reducción de costos y aumento de rentabilidad; según Casanueva, (2017).

Los procesos logísticos de importación se establecen desde el momento en que el consumidor realiza el negocio de compra con el vendedor con la finalidad de que la mercadería cumpla las expectativas del cliente permitiendo así una gran diferenciación ante sus competidores; según Bastidas, (2017).

2.2.2. Variable II: Competitividad Logística

La competitividad es la capacidad que se adquiere como un valor agregado ante otras empresas competidoras teniendo en cuenta que la logística de importación comprende a todas las series de operaciones requeridas para entregar un producto o servicio al cliente asignado; según Estella, (2015).

La Competitividad Logística es la estrategia de generar la mayor satisfacción de las necesidades de los clientes en donde el precio sea accesible a las mercaderías requeridas. Teniendo claro que el precio es un factor esencial para la determinación del éxito de una organización; según Márquez, (2014).

2.2.3. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 2:

Operacionalización de la variable 1

Variable: Proceso Logístico de Importación		
Definición conceptual: permite organizar los elementos relacionados a las operaciones de compra de mercancía, transporte, distribución, almacenaje, venta y suministra la información necesaria para las negociaciones y términos más convenientes para alcanzar los objetivos como la reducción de costos y aumento de rentabilidad.		
Instrumento: Entrevista		
Dimensiones:	Indicadores:	Ítems del Instrumento:
Deuda Aduanera	% de comisión	¿Cuál es el porcentaje o monto de comisión que usted cobra por una operación de importación? ¿En base a qué valor se cobra la comisión?
	Impuesto de pago a la aduana	¿Las importaciones de sus clientes pagan algún impuesto o monto a las aduanas? ¿Qué tipos de derechos o impuestos paga a la aduana sus clientes? ¿Ellos lo pagan directamente a la SUNAT o ustedes lo hacen? ¿Cuál es el % promediado del valor CIF que sus clientes destinan al pago de impuestos? ¿Ustedes financian estos impuestos?
Gastos de Agenciamiento de Aduana	Punto de partida y llegada	¿Cómo se calcula el costo por almacenaje para cada cliente? ¿Qué detalles necesita del cliente para cotizarle el almacenaje aduanero? ¿A quién el importador paga el costo de almacenaje? ¿Por qué? ¿Cómo agencia de carga tienen acuerdo comercial con algún almacén, para así poder incluir una tarja por cada servicio de almacenaje que le ofrezcan a sus clientes, y con ello incrementar su rentabilidad por cada operación?
Flete Internacional	Tipo de flete internacional	¿El flete que usted ofrece a sus clientes es prepaid o collect? ¿Por qué? ¿Cómo define la forma para cobrar el flete internacional? ¿Por qué? ¿Aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecerles flete prepaid a algunos, y flete collect a otros?

		¿Cómo realiza el cálculo para cobrar el flete internacional?
Seguro internacional	Cobertura del seguro	¿Qué tipos de seguro brinda al importador? ¿Cómo calcula la prima del seguro si el importador le solicitara cobertura door to door? ¿Cuál es la cobertura Door to Door que ofrece como operador logístico para las importaciones?

Tabla 3:*Operacionalización de la variable 2*

Variable: Competitividad Logística		
Definición conceptual: Es la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores en donde el precio sea accesible a las mercaderías requeridas.		
Instrumento: Entrevista		
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Desempeño empresarial	Servicios que Brinda	¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?
	Clientes	¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?
	Rubros que atienden	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué? ¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?
	Aliados estratégicos	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica? ¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?
	Competencia	¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?
Costos	% de Rentabilidad anual	¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?
	% de diferencia sobre competencia.	¿A comparación de otras empresas, la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? tienen un margen de costos bajos o elevados?

Calidad del Servicio	Servicio más atendido	¿Cuál es el servicio más demandado en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC?
	Servicio por mejorar	¿Qué servicio muestra deficiencias en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? ¿Por qué? ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio? ¿Qué costos influyen en esos servicios con baja acogida?
Eficacia de los procesos	Proceso SIL	¿La agencia de carga Ema Saximan emplea el proceso SIL como una medida específica de desempeño vinculado a la seguridad?
	Cuellos de botella	¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan? ¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación? ¿Cuál es la trazabilidad promedio que como Agencia de Carga manejan en sus importaciones?
	Oportunidades de Mejora	¿Cuáles son las oportunidades de mejora que ha tenido EMA SAXIMAN? ¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?

Capítulo III: Metodología

3.1. Diseño metodológico

Este diseño es de tipo aplicado frente a un enfoque mixto y un diseño no experimental; que de acuerdo a su naturaleza de estudio descriptivo, la investigación establece el problema sobre ¿De qué manera se mejorarían los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C. 2019? es un problema muy notable en la empresa que no cuenta con un correcto proceso logístico de importación para facilitar y mejorar la competitividad. Para ello se realiza una exhaustiva búsqueda de información, teniendo como unidad de análisis a la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

El diseño metodológico empleado es el no experimental que son estudios donde no se manipula las variables directamente, sólo se describe y se analiza tal cual se presentan en la realidad y sólo se llega al control estadístico; según Sánchez, Reyes, & Mejía, (2018).

Además, se establece un diseño metodológico de tipo aplicada que se encarga de resolver un problema en un periodo corto dirigiéndose a la acción inminente mediante los procesos y actividades precisas que se requiere para dar solución al problema; según Abad, (2015).

Asimismo, se emplea un diseño Descriptivo que tienen como finalidad la descripción de variables de la investigación realizada por un periodo de tiempo, según Manterola, Quiroz, & Salazar, (2019).

3.2. Diseño Muestral

La primera población fueron los trabajadores de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. como el Gerente general, Jefa del área de logística y jefa del área de customer service, quienes estaban enfocados en los procesos logísticos de importación, siendo un total de 5 trabajadores. Teniendo como criterios de exclusión o inclusión:

- Trabajadores Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.
- Trabajadores con dos años de experiencia laboral.
- Trabajadores con experiencia en logística de Importación.

El muestreo para la primera población fue no probabilístico intencional o por criterio porque se pudo seleccionar una muestra que es accesible.

La muestra fueron los tres trabajadores enfocados a la logística de Importación, además de incluir al gerente general, este recomendó a dos trabajadores que presentan mayor conocimiento del tema.

- Gerente General: Carlos Guerra
- Área logística: Fanning López
- Customer Service: Mercedes Carrillo

La Segunda población fueron los agentes de carga internacional con los que tienen relación y trabaja la empresa Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. quienes estaban enfocados con el tema de logística y las cotizaciones de Importación como la agencia de carga Macromar y la agencia de carga DINET.

El muestreo fue censal porque la muestra fue igual que la población, siendo dos agentes de carga internacional:

- Macromar: Representado por el gerente general: Pedro Pérez
- DINET: Representado por la jefa del área de logística e Importaciones: María López.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Para el presente estudio, las técnicas de recolección que se utilizaron fue la técnica de la Entrevista y como instrumento la guía de la entrevista, por lo que establece como una herramienta de recolección de datos que permite la obtención de información del sujeto de estudio mediante el intercambio de dialogo con el investigador; según Troncoso & Amaya, (2016).

En la entrevista que se realizó con la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. se enfocó al Gerente Carlos Guerra, luego que el gerente aceptó para que sea entrevistado junto a dos trabajadores más, se aplicó el instrumento y con la ayuda de un teléfono móvil se grabó la entrevista y se captó detalladamente la información.

En la entrevista que se realizó con las agencias de carga internacional que trabaja la empresa Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. se seleccionó a trabajadores de dichas agencias, por lo que se solicitó una entrevista para cada trabajador encargado en cada área correspondiente del tema de logística y también del tema de cotizaciones de importaciones, donde se obtuvo la información necesaria y requerida.

3.3.1. Confiabilidad del instrumento

El instrumento que se empleó en este estudio fue la guía de entrevista por lo cual no fue necesario utilizar la confiabilidad.

3.4. Validez del instrumento

La guía de entrevista tuvo una validez de acuerdo con el juicio de expertos del tema en procesos logísticos para proceder a la aplicación de ella. La primera entrevista realizada fue con la Magister Mónica Pintado Damián de Administración de Negocios Internacionales, la Magister Danna Jiménez Boggio de Administración de Negocios Internacionales y la Licenciada Cristina Espejo en Comercio Exterior.

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se analizó detenidamente la información recopilada a través de la entrevista en un documento Microsoft Word 2013. Además, los resultados se plasmaron dentro de un marco coherente en un documento Microsoft Excel 2013.

3.6. Aspectos éticos

La investigación realizada posee originalidad a consecuencia de la recopilación de datos e información de fuentes primarias de calidad, por lo tanto, se empleó investigaciones minuciosas a la agencia de carga internacional, sin embargo, es importante especificar qué tal investigación no busca perjudicar directamente a la agencia de carga internacional.

La información no fue por ningún motivo manipulada, todo lo contrario, se buscó llevar a cabo por investigadores que pretenden recolectar datos necesarios y significativos para realizar la investigación, sustentados en los principios de la ética, teniendo en cuenta el consentimiento previo de las personas de la empresa que colaboraron e hicieron posible el desarrollo de la investigación, junto con las instituciones y demás involucrados en el proceso del estudio.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Descripción de la muestra

En este capítulo, se detalla que no se ha utilizado muestra. Sin embargo, se utilizó dos instrumentos determinados para conseguir los objetivos trazados en la investigación. El primer instrumento es la guía de entrevista, donde se realizó una entrevista al Gerente General Carlos Guerra; área de logística con la trabajadora Fanning López, y en el área Customer Service con la trabajadora Mercedes Carrillo de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Además, se hizo revisión de análisis documental donde la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. proporcionó los documentos de Booking, Declaración Aduanera de mercancía 40, Declaración Aduanera de mercancía, Factura Comercial, Bill of Lading for Port to Port and Intermoda Shipment y la Factura Electrónica.

4.1.2. Análisis Descriptivo

La Agencia de Carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., está establecido por diferentes empresas dedicadas a brindar un servicio logístico integral de comercio exterior. Son una compañía con cobertura a nivel nacional e internacional, que por 24 años viene asesorando a importadores y exportadores, en la búsqueda de mejores alternativas logísticas dentro de las normas legales aduaneras. Capacitan a sus equipos de profesionales obteniendo grandes resultados en el momento que brindan sus diferentes servicios personalizados. La agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. se ubica como una marca de calidad, seguridad y confianza.

En primer lugar, con lo que respecta a la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., los servicios de exportación que brindan son operaciones aduanera como reembarques, trasbordos, traslados, envío de valija diplomática e ingreso y salida de vehículos de turismo, retorno de mercancías exportadas a consumo; el régimen especiales como exportaciones temporales y reexportaciones, elaboración y legalización de certificados de origen; régimen a consumo como exportaciones a consumo con compensación, coordinación de inspecciones con el SESA, CONSEP, órdenes de embarques y cancelación de exportaciones.

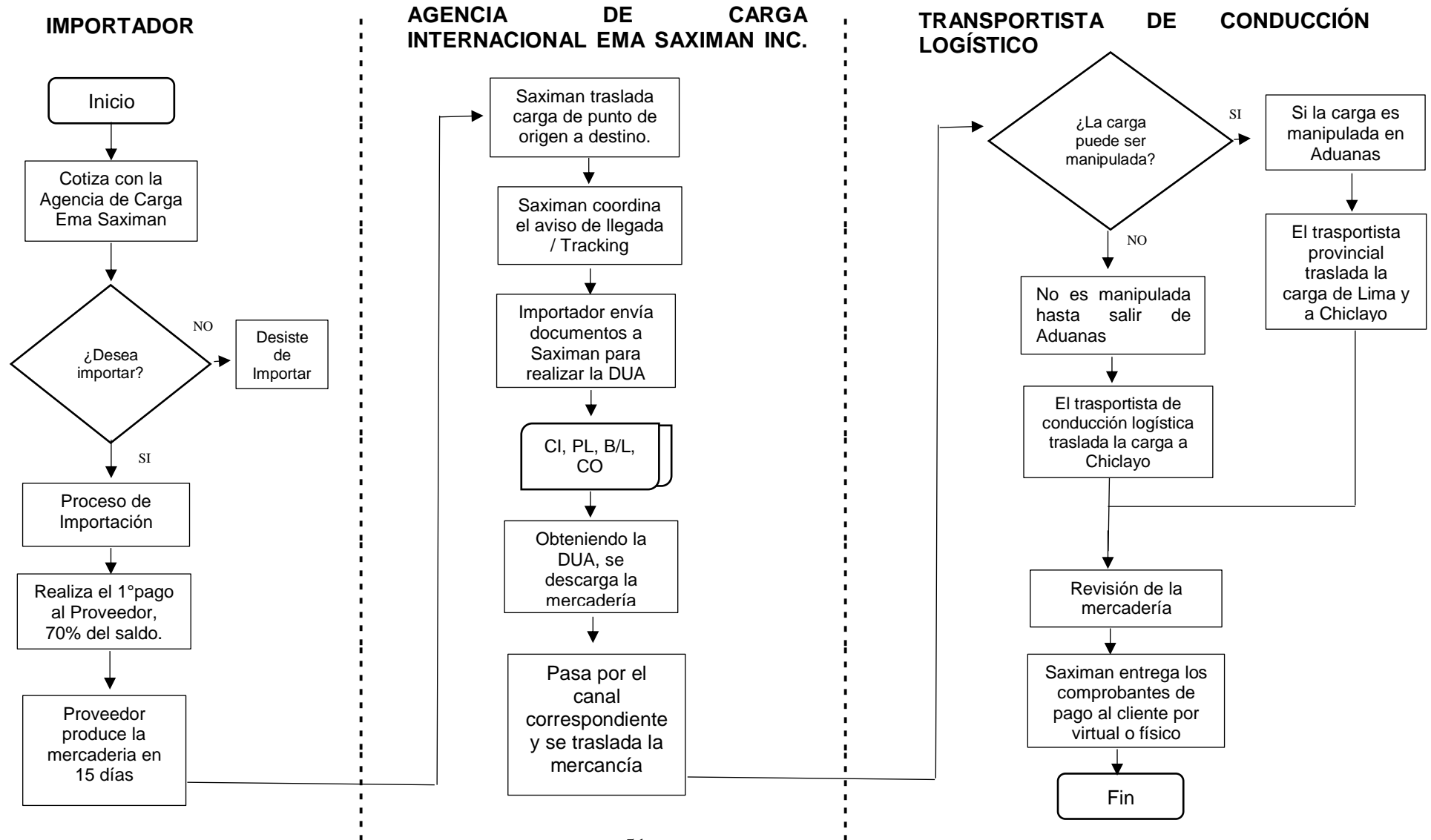
Como segundo punto, la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. Trabaja con diferentes empresas como: MANCERCORP, SUNAT, INVESMEGA S.A., SAXIMAN LOGISTIC Ecuador, SEKURITAS, manteniendo un servicio integral eficiente a través de la satisfacción de los clientes. En la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. destaca en el sector textil.

Por lo tanto, para conocer la situación actual que posee la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. con respecto a la mejora de los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., se entrevistó a tres colaboradores de la misma empresa, los cuales fueron el Gerente General, área logística y área de Customer Service. A continuación, se presentará de manera concreta los resultados que se obtuvieron de cada entrevista realizada en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

4.1.3. Diagnosticar los procesos logísticos de importación que brinda la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Figura 9:

Flujograma de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC



Fuente: Gerente General Carlos Guerra de la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC el día 24 de Julio del 2020.

Elaboración: Propia

La figura 9: El proceso de Importación inicia con la necesidad del cliente de querer importar. Mayormente se trabaja con el Agente de Carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, por lo cual se encarga de solicitar datos para cotizar los costos importación. Cuando se tiene todo listo, Saximan envía una proforma de cotización SIL (Servicio Integral Logístico). Por donde el Operador Logístico Ema Saximan cuestiona al importador si desea seguir con el proceso de importación o desiste de ello.

El Importador realiza el 1° pago al Proveedor y empieza a producir en un periodo de 15 días. Finalizando la producción de la mercadería asignada se le tiene que pagar el 70% el saldo. Cuando se cancela el porcentaje del saldo, recién se procede al envío de la mercancía. El Importador coordina con Saximan, teniendo en cuenta que ya se aceptó la cotización. Luego la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C procede a recoger la mercadería en las instalaciones del proveedor o dependiendo del INCOTERM establecido o en un punto de origen acordado (China), se entrega la mercadería a Saximan que se encarga de hacer el flete internacional y traslada la mercadería hasta el punto de destino.

La agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, coordina el aviso de llegada, pero también se puede hacer seguimiento a través del tracking que es el rastreo de la carga, para ver cuando llega. 1 semana antes que llegue la carga te llega un aviso de llegada de la mercadería. Teniendo en cuenta que 1 semana o 10 días antes que llegué la carga se hace la numeración de la mercadería la (DAM) para ello se necesita que el importador envíe los siguientes documentos a Saximan: factura comercial, packing list, B/L, certificado de origen, mandato electrónico que se hace mediante la misma web del importador y la traducción de la factura. La agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú SA.C inmediatamente procede a la numeración de la mercadería.

Cuando llega el aviso de llegada, sincronizadamente llega el buque de descarga que demora 2 días aproximadamente para la descarga de la mercadería. Luego la mercadería

ingresa al almacén donde se emite un documento que garantiza que ya paso la mercadería correctamente y el volante puede salir. Se tiene en cuenta que los pesos de la carga se registran en la página de SUNAT y se consulta por el número de manifiesto. Por ello, se hacen las consultas respectivas luego se tiene que tener los vistos buenos de la Línea Naviera y se procede dependiendo del canal: si es canal verde, se procede a coordinar el retiro; canal rojo, la mercadería pasa por una zona de aforo; canal naranja, se tiene que preparar la documentación para presentar a la SUNAT. Sin embargo, después del canal rojo o naranja, sale la mercadería y se coordina dónde llega la mercadería si a Lima o Provincia.

Si es en Lima se coordina la dirección exacta y lista; y si es provincia hay 2 maneras:

La Primera manera es cuando el importador trae un FCL carga completa, donde el contenedor se encuentra con sus precintos tal cual salió del punto de origen, llega al punto de destino. Saximan no apertura el contenedor lo sacan de la aduana, e ingresa el transportista de conducción logística de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C lo retira y en ese mismo contenedor va el carro tipo plataforma carga, donde es trasladado hasta Chiclayo. Cuando llega a provincia se rompe el precinto, se revisa la mercadería, se graba un video para ver que la mercadería llegó todo OK, y se le hace el Feedback al proveedor, que todo llegó todo conforme.

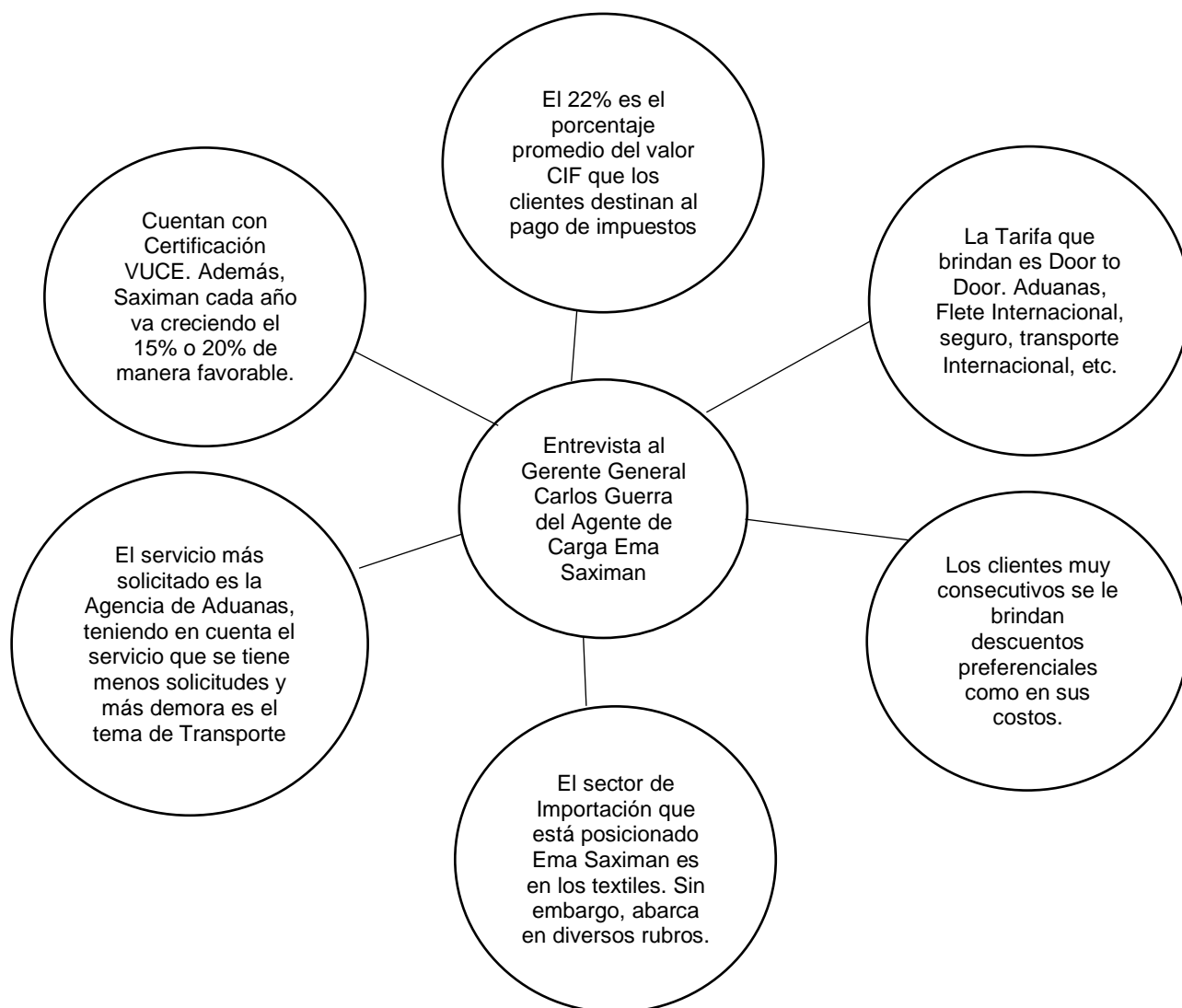
La Segunda manera es cuando el importador envía su transportista a Lima, porque es más cómodo y barato ese flete. El transportista de conducción logística de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C que es autorizado para el ingreso por la Aduana, entra por el Almacén Aduanero, cargan el contenedor y se le hace el Feedback al proveedor, que todo llegó todo conforme. El Importador ya específico donde se va a dejar el contenedor. Y Saximan va con ese contenedor logístico de ellos les deja hasta un punto acordado, apertura el contenedor, y el transportista provincial se encarga de sacar la mercadería que está ubicada en Lima, y lo carga en su camión para ser trasladado hasta provincia. Donde el Importador se

encarga de contratar el Agente el pago y la grúa para descargar la mercadería, y luego Saximan se regresa con el transporte vacío y se entrega a la zona del contenedor vacío.

Además, la empresa ha pagado por los servicios de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, por lo que antes que tenga el orden de numeración y acepte la proforma. Cuando termina las operaciones Saximan, tienen la obligación de entregar comprobantes de todos los pagos. Donde puede enviar de manera virtual la liquidación del cliente, las facturas o se puede enviar de manera física se brinda la dirección exacta de la empresa. Es ahí donde el proceso de funcionamiento de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C finaliza.

Figura 10:

Entrevista realizada al Gerente General al Agente de Carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C sobre la mejora del Proceso de Importación



Nota: Como podemos ver en la Figura 10, la entrevista establecida al gerente general de la Agencia de Carga Internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

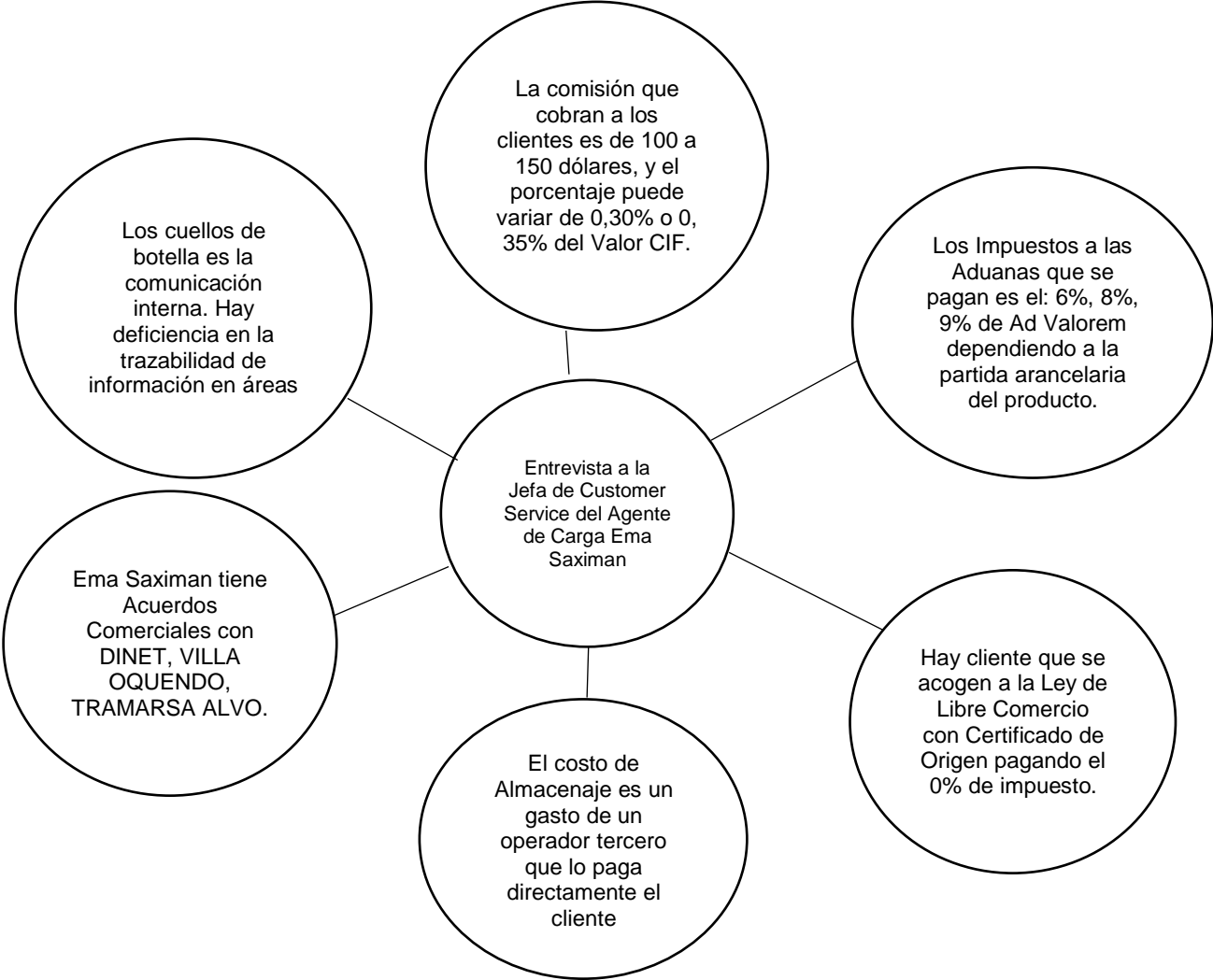
Fuente: Entrevista realizada al Gerente General Carlos Guerra de la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC el día 26 de Julio del 2020.

Elaboración: Propia

La figura 10: muestra los resultados de la entrevista realizada al Gerente General de la del Agente de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC. El Gerente General Carlos Guerra afirmó que el monto de comisión que cobra Ema Saximan es de 150 dólares con un porcentaje de 0,5 % del Valor CIF. Los cuellos de botella es el servicio de transporte que se tiene menos solicitudes y más demora en el tiempo determinado y pronosticado. Porque hoy por hoy sacar un contenedor se demora un día, o el mismo cliente no te atiende rápido le da más favoritismo a la cartera de clientes.

Figura 11:

Entrevista realizada a la Jefa de Customer Service al Agente de Carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C sobre la mejora del Proceso de Importación



Nota: Como podemos ver en la Figura 11, la entrevista establecida a la jefa de customer service de la Agencia de Carga Internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Fuente: Entrevista realizada a la Jefa de Customer Service del Agente de Carga Ema Saximan de la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC el día 26 de Julio del 2020.

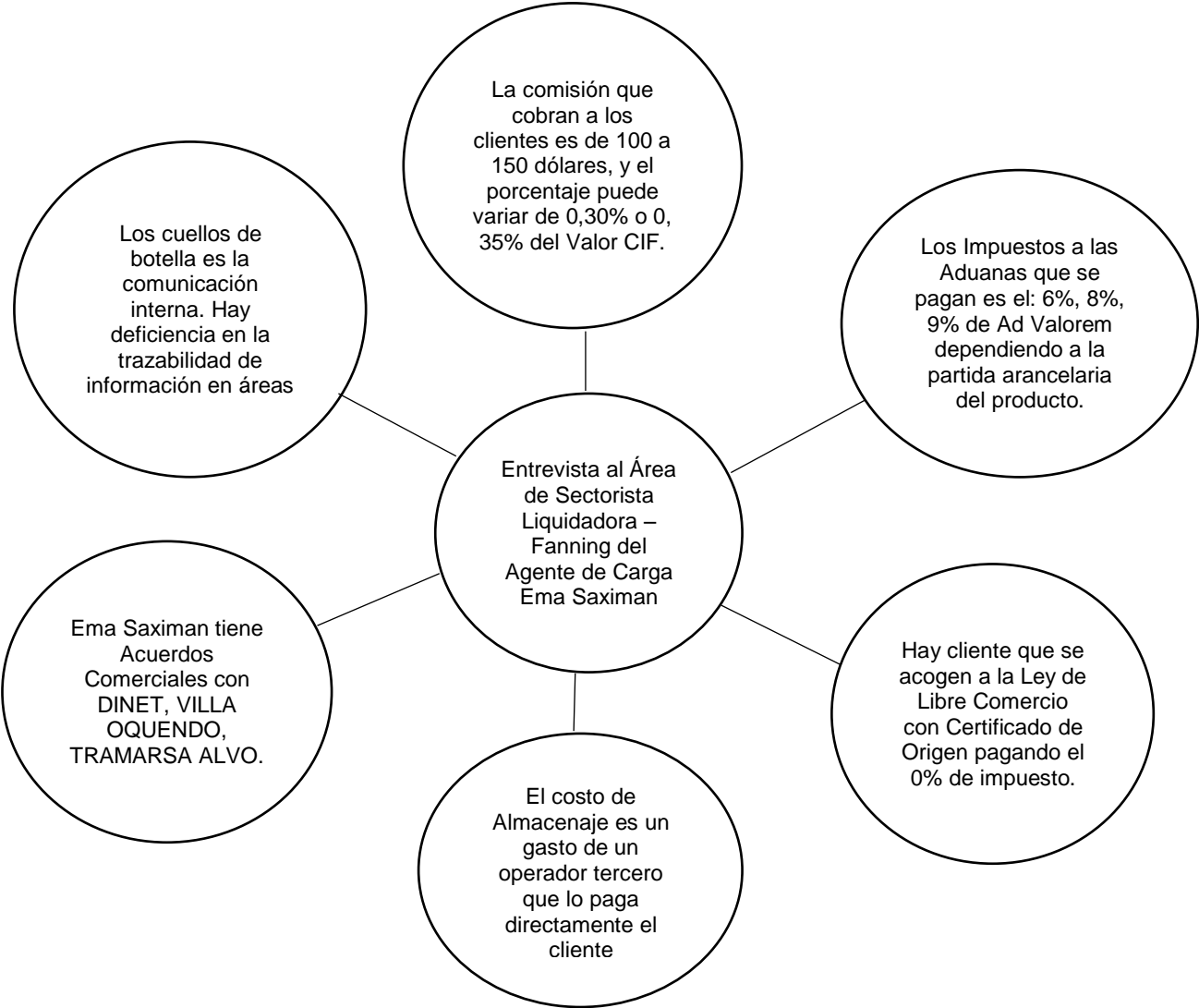
Elaboración: Propia

La figura 11: muestra los resultados de la entrevista realizada a la Jefa de Customer Service del Agente de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC menciona que la comisión es variable depende del volumen del Cliente, por ejemplo, cuando la importación es más grande, la comisión es menor; y si la importación es pequeña, la comisión es mayor. Si hablamos del Flete Internacional depende mucho de la demanda, fecha, espacios de la aerolínea (para aéreo), además hay que tener en cuenta buscar fletes más baratos, las fechas de llegada de la mercadería son más extensos.

Los cuellos de botella que muestra la Agencia de Carga Ema Saximan es el tema de transporte, ya que se puede determinar que es un equipo nuevo y aún se están adaptando a la rutina el trabajo, se ha pensado mejorar esa deficiencia a través de una capacitación al personal en su área para poder tener una mejor productividad y eficiencia en cada trabajador. Pero también la Jefa de Customer Service Mercedes comento que otro cuello de botella es la comunicación interna, porque antes el Agente de Carga Ema Saximan tenían demoras en comunicar a los clientes de sus Status, también en la numeración de la DUA, y ahora la mejora fue colocar asistente en cada área para poder facilitar ese cargo y hacerlo más eficiente. Sin embargo, ahora se está utilizando de manera más adecuada, donde el personal se está adaptando correctamente para poder ubicar la información de manera más rápida.

Figura 12:

Entrevista realizada al área de Sectorista Liquidadora al Agente de Carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C sobre la mejora del Proceso de Importación.



Nota: Como podemos ver en la Figura 12, la entrevista establecida al área de sectorista liquidadora de la Agencia de Carga Internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Fuente: Entrevista realizada al área de Sectorista Liquidadora del Agente de Carga Ema Saximan de la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC el día 26 de Julio del 2020.

Elaboración: Propia

La figura 12: muestra los resultados de la entrevista realizada al área de Sectorista Liquidadora del Agente de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC menciona que el Flete Internacional depende del cliente, porque hay fletes baratos, pero demora mucho en llegar la mercadería, y hay fletes caros, sin embargo, la mercadería llega antes del tiempo determinado. Y los cuellos de botella que presentan en la Agencia de Carga Ema Saximan son el servicio de transporte, de acuerdo al tiempo prolongado y determinado.

Tabla 4:

Análisis del proceso logístico de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C

Proceso logístico	Diagnóstico
Tarifa door to door	El transitorio se encarga de recoger y entregar la mercancía en un lugar determinado con el cliente, con la finalidad de establecer una forma de envío.
Acuerdos comerciales	Son sumamente esencial para ser más competitivo, por lo que la agencia de carga internacional Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C, se encarga de emplear acuerdos comerciales para obtener ofertas exportables sumamente competitivas, y a su vez genere más y mejores empleos.
Clientes fidelizados	Se aplica las estrategias de fidelización en la agencia de carga internacional Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C con el objetivo de mantener una diferenciación en sus servicios que brindan con la finalidad de atraer a clientes potenciales.
Rubro destacado	En la Agencia de Carga Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C. se desempeñan en diferentes rubros. Sin embargo, destacan en el rubro textil estableciendo un nivel A1 de manera nacional como internacional.
Cuellos de botella	En la comunicación interna y en la parte de transporte de la Agencia de Carga Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C. se reflejan una gran deficiencia reduciendo el proceso de operaciones.

Nota: Como podemos ver en la Tabla 2, los procesos logísticos establecen un análisis minucioso para adquirir resultados correctos para la organización.

Asimismo, los documentos de la agencia de carga Ema Saximan logistic Inc. Perú S.A.C que han brindado fue booking, factura electrónica, declaración aduanera de mercancías (A), documento de embarque y cotización.

Figura 13:

Documento Booking del Operador Logístico internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC.

HAPAG-LLOYD PERU S.A.C.
 CALL 6 DEAN VALDIVIA 148 TORRE A PISO 02, 180121 LIMA, PERU. SAN PEDRO (AG AGENT)

Hapag-Lloyd

Nuestra Referencia: MTT2941 Su Referencia: TSC USA 3007 Page 1 of 4

Recibido de:
 MIG LOGISTICS INC. S.R.L.
 AV. 28 DE JULIO NRO. 150 PISO 5
 MIRAFLORES
 17 LIMA
 PERU

Contacto CS Booking HL:
 Nombre: HAPAG-LLOYD PERU S.A.C.
 Teléfono: +51 1 4116500
 Fax:
 E-mail: bookingspe_noreply@hag.com

Nombre: TOMINAGA, KIMI
 Teléfono: 952715011
 E-mail: KIMITOMINAGA@MIG.COM

Confirmación de Reserva - ORIGINAL Date of Issue: 11-Jul-2019 14:07:04

Nuestra Referencia: **58779941** Fecha de Reserva: 10-Jul-2019
 Su Referencia: TSC USA 3007 Ref. Local de: CPW
 Reserva:
 No. de Contrato: S1RNNE125

No. de BL/SWB: HLCUL3199715437
 Resumen: 1x45GP DG Temp. OOG SOW

Exportación: FCL / Merchant's Haulage (CY) Importación: FCL / Carrier's Haulage (Door)

PORT FORWARDER
 MIG LOGISTICS INC. S.R.L.
 AV. 28 DE JULIO NRO. 150 PISO 5
 MIRAFLORES
 17 LIMA
 PERU

Retiro contr. vacío desde depósitos
TRAMARSA DEPOT
TERMINAL DE CONTENEDORES TRAMARSA
 - D E P O T -
 AV. NESTOR GAMBETTA KM 3.6
 CARRETERA VENTANILLA
 1 CALLAO, PERU

Dirección Terminal de Exportaciones
 DP WORLD CALLAO S.R.L.
 AV. MANCO CAPAC 5/N
 01 CALLAO
 PERU

Desde	Hacia	Por	Fecha est. zarpe	Fecha est. arribo
CALLAO DP WORLD CALLAO (PECLL)	MANZANILLO (PA) PORT OF MANZANITERRA (PAMT)	Vessel: CALLAO EXPRESS Voy. No: S129 IMO No: 877608 Call Sign: DUGAZ Flag: GERMANY	30-Jul-2019 22:00	05-Aug-2019 18:00
MANZANILLO (PA) PORT OF MANZANITERRA (PAMT)	NORFOLK, VA NORFOLK INTL TERML (NORF)	Vessel: CONTAFANAPURNA Voy. No: S01E Est. Voy: SCS	08-Aug-2019 08:00	17-Aug-2019 06:00

Hapag-Lloyd Aktiengesellschaft
 Chairman of the Supervisory Board: Michael Behrendt
 Executive Board: Paul Hubert Jansen (CEO), Nikolaus Baur, Dr. Maximilian Rothkopf, Johannes Schmitt
 Registered Office: Hamburg, Company Register: Amtsgericht Hamburg HRB 97937


Señores: Ema SAC

Fuente: Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 29, el documento Booking del operador logístico de la Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C

Figura 14:

Documento de Factura Electrónica del Operador Logístico internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC

 Textile Sourcing Company AV.MCAL ELOY URETA NRO.249 URB EL PINO SAN LUIS LIMA-PERU Telefono :269606		RUC : 20550330050 FACTURA ELECTRÓNICA N°F020-00002256			
BILL TO :	LANDS END DODGEVILLE, USA	CÓD CLIENTE (Customer code)	5001	FECHA EMBIÓN(Date):	26/07/2019
SHIP TO	2 LANDS' END LANE, DODGEVILLE WI 53595 - 0190	FECHA VENC :		FECHA VENC :	24/09/2019
DIRECCIÓN(Address) :	1 LANDS' END LANE, DODGEVILLE-USA	MONEDA (Currency) :		MONEDA (Currency) :	USD
		GUIA N°(Transport Guide N°)		GUIA N°(Transport Guide N°)	018-2553
COND PAGO :	FACTURACIÓN 60 DÍAS	CONSIGNATARIO (Consignee)		CONSIGNATARIO (Consignee)	LANDS END DODGEVILLE, USA
PUERTO EMBARQUE(Loading Port)	CALLAO	CAJAS		CAJAS	251
PUERTO DESTINO (Port of destination)	WISCONSIN	PESO BRUTO		PESO BRUTO	3062.29
PAIS ORIGEN :	PERU	PAIS DESTINO(Country)		PAIS DESTINO(Country)	USA
POR LO SIGUIENTE					
ORDEN (Order)	STYLING / Descripción	CANTIDAD (Quantity)	UNITARIO (Unit Price)	TOTAL	
38176	WMFH19150989 W SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC XR	1203	14.0400	16890.12	
38176	516069 CLASSIC SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC XR	1233	13.9700	17225.01	
38176	516069 W SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC XR	1500	13.6500	20475.00	
38179	512366 CLASSIC SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC	2019	11.5000	23218.50	
38177	512366 CLASSIC SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC	2051	11.4600	23504.46	
38179	516299 W SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC PET	800	11.2100	8968.00	
38177	516299 W SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC PET	814	11.1600	9084.24	
38177	512366 CLASSIC SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC	2559	11.0900	28379.31	
38177	516299 W SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC PET	1020	10.8600	11077.20	
38178	516069 W SUPIMA 3Q SLV CREW NK TUNIC XR	1022	10.2100	10434.62	
				Monto Total	
					169256.46
TOTAL :14221					
OBSERVACIONES					
THIS SHIPMENT CONTAINS NO WOOD PACKING MATERIALES NAME(Exactly as listed wtd bank) TEXTILE SOURCING COMPANY SAC					

Fuente: Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 30, el documento de la factura Electrónica del Operador Logístico internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC

Figura 15:

Documento de la Declaración Aduanera de Mercancías (A) del Operador Logístico
 Ema Saximan Inc. Perú SAC

DECLARACION ADUANERA DE MERCANCIAS (A)

ABR12019-08-05 17:32:24: MELISSA		CODIGO		REF:		2	
MARITIMA CALLAO		118		2019-015702		REGISTRO DE ADUANERA	
2019/001361		Destino		Mod. Despacho		Nº Orden de Embarque	
1 IDENTIFICACION		1.1 Importador/Exportador		1.2 Nº Declaración		1.3 Fecha de Emisión	
00-TEITILE SOURCING COMPANY S.A.C.		118-2019-41-075702-01-4-00		05/08/2019		Suav. n.	
2 TRANSPORTE		2.1 Empresa Transporte		2.2 Nº Manifesto		2.3 Via Transporte	
TRAMARSA - TRABAJOS MARITIMOS S.A.		7770		118-2019-2021		MARITIMA	
3 ALMACEN		3.1 Terminal de Almacenamiento		3.2 Depósito Aduanero Autorizado		3.3 Pisos Solicitados	
TRABAJOS MARITIMOS S.A.		3636					
4 TRANSACCION		4.1 Entidad Financiera		4.2 Modalidad		4.3 Código	
		Pago al Crédito					
5 VALOR ADUANERA		5.1 FOB / Valor Cláusula venta		5.2 Flete/Comisión Exterior		5.3 Seguro/Otros Gastos Deducibles	
403,632,440						405,822,440	
6 DECLARACION DE MERCANCIAS		6.1 Nº Serie / Seal		6.2 Tipo Emisión		6.3 Número Declaración Presente	
0001/0033							
7 CANTIDAD		7.1 Cantidad Bruta		7.2 Clase		7.3 Peso Neto Kilos	
982,000		BUL				130,575	
7.4 Subpartida Nacional		7.5 Tipo		7.6 Subpartida NALAGAN/NAHEDNA		7.7 TM	
6109.10.00.31		4		10		23 TM	
7.8 FOB Nueva Transacción		7.9 FOB US \$		7.10 Peso US \$		7.11 Seguro US \$	
4,691,920							
7.12 Descripción		7.13 Descripción		7.14 Descripción		7.15 Descripción	
T-SHIRT PARA DAMAS COLOR ENTERO 100% COTTON							
7.16 Fecha Comercial		7.17 Fecha		7.18 Fecha		7.19 Fecha	
003-F029-00002255		26/07/2019					
7.20 Información Complementaria		7.21 Información Complementaria		7.22 Información Complementaria		7.23 Información Complementaria	
RESTITUCION DERECHOS ARANC. (COD 13)		F038 DUB1080-410207 - PUEBLO NUEVO		Fch. Ini. Embar: 31/07/2019			
FOB \$ 4,691,920		BOOKING: 59779941		HAVE: CALLAO EXPRESS		DRAWBACK D.S. 164-95 EF	
8 DECLARANTE		8.1 Nombre o Razón Social		8.2 Código		8.3 CONTENEDORES/PACIOS	
05/08/2019		NUGO BADER VILLAR S.A. AS MI		1676		ICHU9418240 003SL001183 1140	
9 DELEGACION ADUANERA		9.1 Cód. Especial		9.2 Fecha		9.3 Fecha	
10 CONTROL OFICIAL DE ADUANERA		10.1 Código		10.2 Fecha		10.3 Fecha	
11 DEPÓSITO ADUANERO		11.1 Código		11.2 Fecha		11.3 Fecha	
12 DEPÓSITO ADUANERO		12.1 Fecha Término de Recepción		12.2 Fecha		12.3 Fecha	
13 DEPÓSITO ADUANERO		13.1 Clase de Validación		13.2 Clase de Validación		13.3 Clase de Validación	
		01087F3E942C7A66AC7B4013A084F330483312C					
14 DEPÓSITO ADUANERO		14.1 Clase de Validación		14.2 Clase de Validación		14.3 Clase de Validación	
		K.Bruto: 11 830,000		K.Netos: 11 238,500		U.Comer: 49 172,000 U.Fisic: 49 172,000	

Fuente: Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 31, el documento de la declaración Aduanera de Mercancías (A) de la Agencia de Carga Internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Figura 16:

Documento de Embarque del Operador Logístico Ema Saximan Inc. Perú

INFORMACIÓN GENERAL						
País:	PE					
Número Guía:	8415749602					
Master Origen:						
Número Vuelo:	IB 6659					
Número:	9522					
Manifiesto:						
Número Control:						
Tipo Guía:	DHL					
Deposito:						
Fecha Guía:	2018-12-28					
Master:	07546216796					
Fecha Vuelo:	2018-12-29					
Fecha Manifiesto:	2018-12-29					
Fecha Control:						
Guía Activa:	true					
Broker:						
INFORMACIÓN CLIENTE						
Código:	80151					
Cuenta:	935051570					
Nombre:	INGENIEROS Y SOLUCIONES S.R.L					
Identificación:	20487605621					
INFORMACIÓN REMITENTE						
Nombre:	BPT					
Ciudad:						
Código Postal:	CR4 1HU					
País:						
Dirección:	48 PENTLANDS CLOSE . MITCHAM					
Teléfono:	07809549770					
INFORMACIÓN DESTINATARIO						
Nombre:	INGENIEROS Y SOLUCIONES S.R.L					
Ciudad:						
Código Postal:						
País:						
Dirección:	CAL. EL VALLE NRO. 172 URB. COOPERATIVA AITA VALLE LAMBAYEQUE					
Teléfono:	958045888					
INFORMACIÓN GUIA						
Agente:						
Clasificación:						
Total Piezas:	1					
Descripción:	Fluke VT Plus electrical tester					
Estado:						
Proceso Actual:						
Guía Alertada:	true					
Creación:	Transfer, 2018-12-28 12:51:19					
Subsidiaria:	false					
Piezas Llegaron:	1					
Fecha Estado:						
Guía Preliquidada:	false					
Modificación:	PREPERU, 2019-01-18 14:12:50					
INFORMACION MEDIDAS GUIA						
PA	Peso Arribado	4.4600 KG				
PB	Peso Bruto	4.4600 KG				
PMN	PMN	4.4600 KG				
PMS	Peso Máster	1401.7000 KG				
PN	Peso Neto	.0000 KG				
PV	PV	6.0100 KG				
INFORMACION VALORES GUIA						
FOB	Valor FOB	285.5800 USD				
FOO	Valor FOB Origen	285.5800 USD				
INFORMACION IMPUESTOS GUIA						
Concepto	Valor Base	Tarifa	Valor Total	Excepción	Valor a Pagar	Impuesto
INFORMACION ADICIONAL GUIA						
Cuenta de Origen	419950167					
Aduana	235 Aérea del Callao					
Código Agente por Guía asignada	02/01/2019 08:29:43					
Bloqueada por alertas no atendidas	False					
Categoría	3					
Condición	1					

Fuente: Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 32, el documento de Embarque de la Agencia de Carga Internacional Ema Saximan Inc. Perú.

Figura 17:

Cotización del Operador Logístico Ema Saximan Inc. Perú



Cal. Martín de Murúa 123 – San Miguel
Lima – Perú
Telf: (511) 278-5978 / 565-9281
www.grupomancero.com

FECHA: 08/01/2019
SEÑORES:
RUC:
Atención: Srta. Danna

Validez: 15/01/2019
Cotización : 0050-012015
Pricing: Lisseth Remuzgo

COTIZACIÓN

País de Origen:	PERU	País de Destino:	USA
Puerto de Origen:	LIMA	Puerto de Destino:	MIAMI
Incoterms 2010:	CFR	Modalidad:	AEREA
Dir. de Recojó:	calle Los delines km 23.1, Mz H Lote 15, Distrito Villa El Salvador	Dir. de Entrega:	7312 Lake Paloma Rail Spring Texas 77389, USA.
Tipo de Carga:	Carga General	Tiempo de tránsito:	Por confirmar
Bultos	16	Servicio:	Por confirmar
Peso:	216.2 Kg	Volumen	

FLETE INTERNACIONAL

	Kg/M		
AIR FREIGHT	USD	2.30	USD 502.32
UA	USD	0.08	USD 25.00 Min.
AWB			USD 35.00 Por AWB
SUB-TOTAL 01			USD 562.32

AGENCIAMIENTO DE ADUANAS

ADUANAS	USD	150.00	MIN
TRANSPORTE LOCAL	USD	90.00	
IGV (18%)	USD	43.20	
SUB-TOTAL 02		USD 283.20	

GASTOS EN DESTINO

CUSTOMS CLEARANCE	USD	140.00
MESSENGER	USD	25.00
AIRLINE IMPORT FEE	USD	85.00
PICKUP AIRPORT AND DELIVERY	USD	441.22
SUB-TOTAL 03		USD 691.22

TOTAL USD 845.52

OBSERVACIONES

Cotización en dólares americanos.
Tarifa válida para carga general no IMD
No incluye gastos de repacking.
No incluye Bond Single Entry
No incluye gastos de boletín químico.
No incluye Duties Free.
No incluye seguro.

EMA SAXIMAN LOGISTIC INC PERU SAC

RUC: 20537820510

BANCO CTA. CTE.

BCP S/, 153-1892971-0-17

BCP \$ 153-1699762-1-21

SCOTTABANK S/, 000-2976323

SCOTTABANK \$ 000-4603849

INTERBANCARIO

2193001892971010000

2193001699762120000

009-044-000002976323-92

009-044-000004603849-93

Fuente: Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 33, el documento de cotización de la Agencia de Carga Intenacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

4.1.4. Diagnosticar la competitividad que brinda la agencia de carga internacional

Emaximan Inc. Perú S.A.C.

Tabla 5:

Análisis FODA de la agencia de carga internacional Emaximan Inc. Perú S.A.C.

FORTALEZA	DEBILIDAD
F1-Capacitaciones al personal de trabajo	D2- Empresa joven y con baja experiencia en sus operaciones.
F2-Brinda un servicio personalizado	D3-Falta en el servicio de Transporte.
F3-Cuenta con Certificado VUCE	D5-Manejo de impuestos sin sistema que alerte errores.
F4- Brinda servicios integrales logístico	D6. Deficiencia en la comunicación interna de las áreas de la Agencia.
F5- Seguros contra todos los riesgos.	
OPORTUNIDAD	AMENAZA
O1- Crecimiento de las importaciones peruanas.	A1-Competidores ya posicionados
O2- Mayor uso de los operadores logísticos para cubrir toda la logística.	A2-Competidores con mejores tarifas por las Líneas Navieras, almacenes y agencias de aduanas.
O3. Clientes fidelizados.	A3. Servicios de transportes más eficientes
O4. Diversos acuerdos comerciales (Aéreo, marítimo)	
O5. Son reconocidos por los servicios de calidad que brinda como Agencia de Carga.	

Nota: Como podemos ver en la Tabla 3, se emplea el análisis FODA de la agencia de carga internacional Emaximan Inc. Perú S.A.C.

Fuente: Entrevista realizada al Gerente General

Elaboración: Propia

Nota: En la Tabla 3 se observa el Análisis FODA de la situación actual de la Agencia de Carga Emaximan Inc. Perú S.A.C.

Tabla 6:*Matriz FODA de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C*

FORTALEZAS		DEBILIDADES
F1-Capacitaciones al personal de trabajo		D1-No son muy conocidos en el mercado
F2-Brinda un servicio personalizado		D2-Es una empresa joven y con baja experiencia en sus operaciones.
F3-Cuenta con Certificado VUCE		
F4- Brinda servicios integrales logístico		D3-Falta de eficiencia en el servicio de Transporte.
F5- Seguros contra todos los riesgos		D5-Manejo de impuestos sin sistema que alertes errores. D6. Deficiencia en la comunicación interna de las áreas de la Agencia.
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1- Crecimiento de las importaciones peruanas.	FO1- Tener un sistema de digitalización de documentos para ahorrar tiempo e incrementar productividad	DO1- Diseñar plan de incentivos al personal
O2- Mayor uso de los operadores logísticos para cubrir toda la logística.		DO2- Establecer marketing en la Agencia de Carga Ema Saximan.
O3. Clientes fidelizados.	FO2- Capacitación al personal mensualmente por áreas.	
O4. Diversos acuerdos Comerciales (Aéreo, marítimo)		
O5. Ser reconocido por los servicios de calidad que brinda como Agencia de Carga.		

AMENAZAS	FA	DA
A1-Competidores ya posicionados	FA1- Realizar visitas a	DA1- Asignar a cada área
A2-Competidores con mejores tarifas por las Líneas Navieras, almacenes y agencias de aduanas.	potenciales clientes para que se sumen a la cartera de clientes personalizados.	funciones específicas para mejorar la comunicación interna.
A3. Servicios de transportes más eficientes de los competidores	FA2- Establecer un horario conveniente para la salida y llegada del servicio de transporte de Ema Saximan.	DA2- Realizar convenios con almacenes y negociar buenos precios.

Nota: Como podemos ver en la Tabla 4, se emplea la matriz FODA de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C para obtener una situación clara de la organización.

Fuente: Entrevista realizada al Gerente General

Elaboración: Propia

Nota: En la Tabla 4 se observa la Matriz FODA de la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC., proponiendo diversas estrategias para sus debilidades y amenazas. Teniendo en cuenta sus fortalezas y grandes oportunidades, estableciendo una mejora en cada servicio que brindan a sus clientes.

Tabla 7:

Análisis de la competitividad de los procesos logísticos de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C

Competitividad	Diagnóstico
Desempeño empresarial	El desempeño empresarial es una estrategia para toda organización por lo cual la agencia de carga internacional Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C se manifiesta en la realización de convenios con almacenes con la finalidad de obtener negociaciones con buenos precios y descuentos.
Costes	Los costos son un factor esencial para mantener las ganancias obtenidas en la agencia de carga internacional Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C asignando a cada área de la empresa funciones específicas para mejorar la comunicación interna, con la finalidad de obtener mejores resultados, reducción de tiempo y costos.
Calidad del servicio	La agencia de carga internacional Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C, la calidad del servicio consideran una eficiencia interna y una efectividad externa Tener un sistema de digitalización de documentos para ahorrar tiempo e incrementar productividad.
Eficacia del proceso	En cada proceso es esencial obtener eficiencia y resultados positivos, por ello la agencia de carga internacional Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C ha establecido un sistema de digitalización de documentos con la finalidad de ahorrar tiempo e incrementar la productividad en la organización.

Flete y seguro Internacional	Conseguir un eficiente flete y seguro internacional se obtiene seguridad en la mercancía, bajo costo de embalaje respecto a las mercancías, por lo tanto la agencia de carga internacional Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C estableció convenios con almacenes con la finalidad de negociar buenos precios en los servicios que les brindan.
------------------------------	--

Fuente: Agencia de Carga Internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Elaboración: Propia

Nota: Como podemos ver en la Tabla 5, se emplea Análisis de la competitividad de los procesos logísticos de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

4.1.5. Propuesta de mejora en los procesos logísticos de importación Incrementarán la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C.

La mejora de los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad se establecerá en los siguientes puntos:

4.1.5.1. Tener un sistema de digitalización de documentos para ahorrar tiempo e incrementar productividad.

R2 Docuo es un sistema de gestión documental que permite describir y ordenar las acciones que se aplican a cada documento. Se encarga de solicitar servicios más rápidos para poder acelerar la creación de documentos y prepararlos para el flujo de trabajo automatizado. Además, cuenta con almacenamiento en la nube simple y seguro que facilita la administración de archivos, evita la duplicación y le permite autoservicio de sus necesidades de capacidad de almacenamiento.

Este sistema de gestión documental cuenta con un costo de \$16.55 dólares/mes, que es S/.65 soles/mes, bajo un tipo de cambio de 3,91 soles.

La agencia de Carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., se tendrá que registrar para poder obtener el Usuario y Contraseña correspondiente. Asimismo, se debe descargar el programa R2 Docuo al escritorio, luego se procede a ingresar al programa, en la opción "Folders" se crea las carpetas necesarias de los documentos que se utilizan frecuentemente. Después, se selecciona una carpeta para colocar todos los subdocumentos correspondientes, donde se procede a cargar la información en el almacenamiento. Además, se tiene en cuenta que en el Portal Web R2 Docuo permite observar detalladamente cada documento desglosado con sus informes establecidos. Los pasos para poder utilizar el programa R2 Docuo son los siguientes:

1° PASO: Ingresar al navegador con la denominación “R2 Docuo” y se procede a descargar el programa.

Figura 18:

Portal Web del programa R2 Docuo



Fuente: Programa R2 Docuo, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 13, el portal web del programa R2 Docuo preparado para la descarga e iniciar el proceso del funcionamiento del sistema.

2° PASO: Se abre el programa R2 Docuo para proceder a sus operaciones correspondientes.

Figura 19: Programa R2 Docuo



Fuente: Programa R2 Docuo, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 14, el programa R2 Docuo y las diferentes opciones a emplear.

3° PASO: Se ingresa a la carpeta donde se encuentra todos los documentos requeridos para la operación establecida, con la finalidad de seleccionarlos y transferirlos al programa R2 Docuo.

Figura 20:

Transferencia de documento al programa R2 Docuo



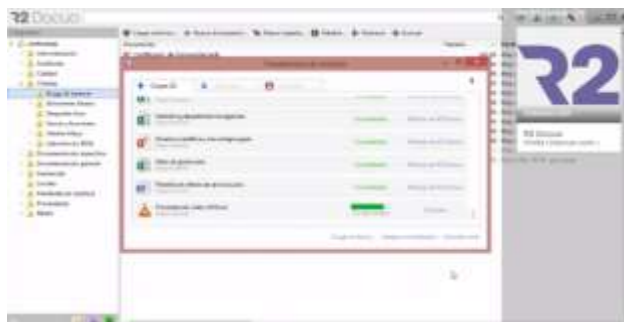
Fuente: Programa R2 Docuo, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 15, el programa R2 Docuo permite el traslado de archivos esenciales para la operación específica que se esta estableciendo.

4° PASO: Se transfiere los archivos al programa R2 Docuo, se puede hacer clic en el icono de descarga en la parte superior para poder observar de manera detallada los archivos transferidos.

Figura 21:

Archivos ingresados al programa R2 Docuo



Fuente: Programa R2 Docuo, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 16, el programa R2 Docuo se procede a la descarga.

5° PASO: Se hace doble clic en archivo o documento que se va a trabajar para proceder a descargarlo al escritorio.

Figura 22:

Archivo se descarga en el escritorio

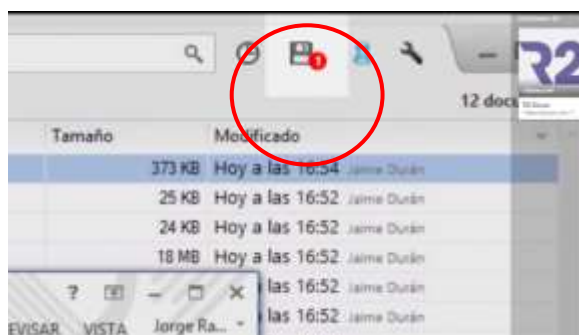


Fuente: Programa R2 Docuo, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 16, en el icono encerrado indica que el archivo que se ha descargado se guardará de manera automática.

Figura 23:

Icono de descarga del programa R2 Docuo



Fuente: Programa R2 Docuo, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 18, indica y confirma los archivos registrados en el programa R2 Docuo.

6° PASO: Se procede a elaborar y trabajar al llenado de los documentos de acuerdo a lo establecido en la organización.

Figura 24:

Llenado de documentos en el programa R2 Docuo



Fuente: Programa R2 Docuo, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 19, se realiza a editar el documento proporcionado en el programa R2 Docuo.

7° PASO: Cuando se termina de editar, el archivo se sube a la nube automáticamente y se elimina de la PC.

Figura 25:

Documentos guardados automáticamente

A screenshot of a file explorer window showing a list of documents. The window title is 'R2 Docuo'. The list has two columns: 'Tamaño' and 'Modificado'. The documents are listed as follows:

Tamaño	Modificado
367.1/373.7 KB	Hoy a las 16:54 Jaime Durán
25 KB	Hoy a las 16:52 Jaime Durán
24 KB	Hoy a las 16:52 Jaime Durán
18 MB	Hoy a las 16:52 Jaime Durán
25 KB	Hoy a las 16:52 Jaime Durán
243 KB	Hoy a las 16:52 Jaime Durán

Fuente: Programa R2 Docuo, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 20, indica la fecha y hora de la descarga de los documentos en el programa R2 Docuo.

El programa R2 Docuo permite y brinda seguridad en los documentos gestionados y elaborados en cada sistema, porque encuentras los archivos en un solo lugar, se guarda toda información ingresada inmediatamente y sin causar ninguna dificultad.

4.1.5.2. Capacitación al personal mensualmente por áreas.

CECAMAR es un Centro de Capacitación Marítimo Portuario y Aduanero, ubicado en la Calle Luis Larco # 360 05 La Punta, Perú. CECAMAR está orientada a la capacitación de ejecutivos, profesionales y empresarios que deseen desarrollarse en el campo Marítimo Portuario y Aduanero; desarrollando una serie de cursos, programas y seminarios que permiten a los participantes recibir los conocimientos y desarrollar sus habilidades ejecutivas en distintas áreas del comercio exterior y profundizar sus conocimientos marítimos portuarios.

Por ello, la capacitación para el personal se brindará de manera virtual a las áreas que cuentan con alguna deficiencia como el servicio de transporte de la agencia de carga Ema Saximan Logistics Inc. Perú S.A.C, teniendo en cuenta que un (1) trabajador por cada área de manera establecida por el gerente de la organización.

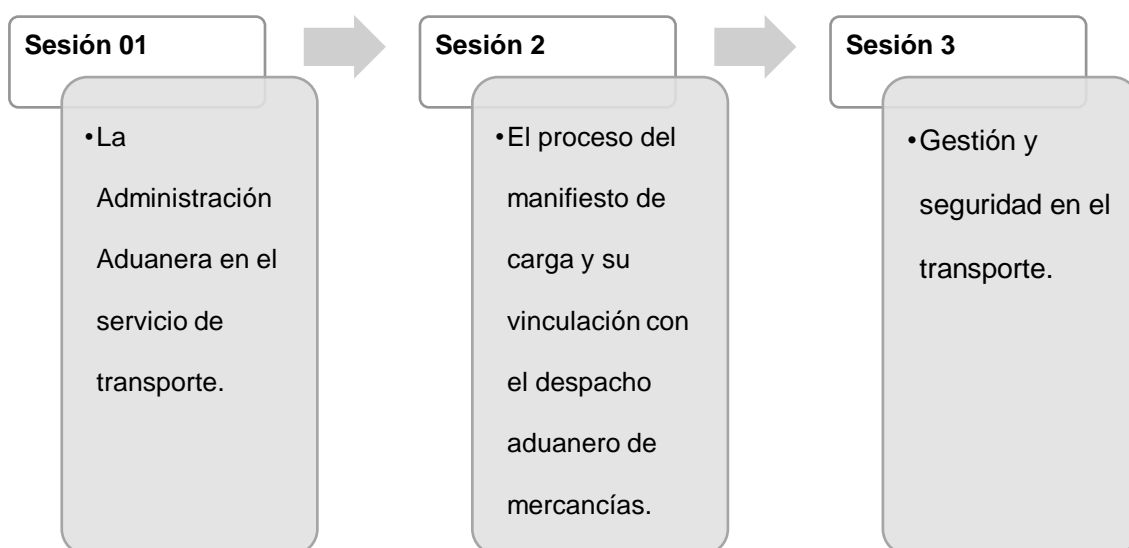
La página web oficial para el centro de capacitación especializado en el rubro marítimo portuaria y aduanera es el siguiente link: "<http://www.cecamar.com/seminario-procedimiento-de-manifiesto-de-carga/>", por consecuencia los horarios establecidos para la capacitación del personal son los días lunes, miércoles y viernes (3 días de la semana), respectivamente con tres horas por día.

Los informes e inscripciones para la capacitación marítimo portuaria y aduanera centro, cuenta con un costo establecido de S/. 350.00 soles por participante (costo/participante + I.G.V.)

Las capacitaciones realizadas en cada organización son esenciales, porque se tiene como finalidad obtener una ventaja competitiva en el desempeño laboral. Por lo tanto, se dará a conocer las tres sesiones establecidas:

Tabla 8:

Sesiones establecidas para la capacitación



Elaboración: Propia (2021)

Nota: Como podemos ver en la Tabla 6, se muestra las tres sesiones establecidas para la capacitación del personal de la Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C.

Los trabajadores deberán de proporcionar sus datos personales en el siguiente formato:

Figura 26:

Formato de capacitación al personal



**SEMINARIO ACTUALIZACION ADUANERA
TRANSITO TRANSBORDO Y
REEMBARQUE**

Miércoles 16 de Diciembre de 2020

Ficha de Inscripción

Información Participante(s)

Nombres y Apellidos (completos):
Correo Electrónico donde llegara la invitación :
Nombres y Apellidos (completos):
Correo Electrónico donde llegara la invitación :
Nombres y Apellidos (completos):
Correo Electrónico donde llegara la invitación :

Información Empresa

Razón Social:							
RUC:							
Teléfono :	Anexo:						
E-mail (contacto):							
INVERSIÓN							
S/. 250.00 + S/. 45.00 I.G.V. = S/. 295.00 Inc. I.G.V.	Marque con X la forma de pago						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">CTA DETRACCION N° 00 - 001 - 098543</td> <td style="text-align: center;">Depósito BANCO CONTINENTAL Cta. Cte. Nuevos Soles: 0011 - 0102 - 01 - 0100049958</td> <td style="text-align: center;">Adjunto Boleta de depósito</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">CCI 011-102-000100049958-10</td> </tr> </table>	CTA DETRACCION N° 00 - 001 - 098543	Depósito BANCO CONTINENTAL Cta. Cte. Nuevos Soles: 0011 - 0102 - 01 - 0100049958	Adjunto Boleta de depósito	CCI 011-102-000100049958-10		
	CTA DETRACCION N° 00 - 001 - 098543	Depósito BANCO CONTINENTAL Cta. Cte. Nuevos Soles: 0011 - 0102 - 01 - 0100049958	Adjunto Boleta de depósito				
CCI 011-102-000100049958-10							
Indicar el correo electrónico del participante al cual le llegara la invitación a ingresar al aula virtual							

Eventos Capacitación CECAMAR: E-mail: informes@cecamar.com / administracion.finanzas@apam-peru.com / 933 - 146 - 521



Fuente: Capacitación CECAMAR, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 21, se observa el formato de la capacitación al personal de la Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C.

La Capacitación Virtual para el personal de la agencia de carga Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C lo realizará el expositor magister César Alarcón Ramírez teniendo como base el procedimiento de manifiesto de carga.

Figura 27:

Información de la capacitación al personal de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C

TALLER BASICO INTERMEDIO

MEJORA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

PARA ESTUDIANTES - PROFESIONALES QUE DESEEN INCORPORARSE ADECUADAMENTE EN EL SECTOR DE CA.

VINCULADO AL PROCESO DE DESPACHO Y CONTROL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

**LUNES 30 /11
MIÉRCOLES 02/12
VIERNES 04/12
9:00 a 12:30 pm**

TEMARIO

SESION 1
ADMINISTRACIÓN ADUANERA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE

SESION 2
EL PROCESO DEL MANIFIESTO DE CARGA Y SU VINCULACIÓN CON EL DESPACHO ADUANERO DE MERCANCÍA

SESION 3
GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE

EXPOSITOR
Magister
Cesar Alarcon Ramirez

Fuente: CECAMAR, (2021)

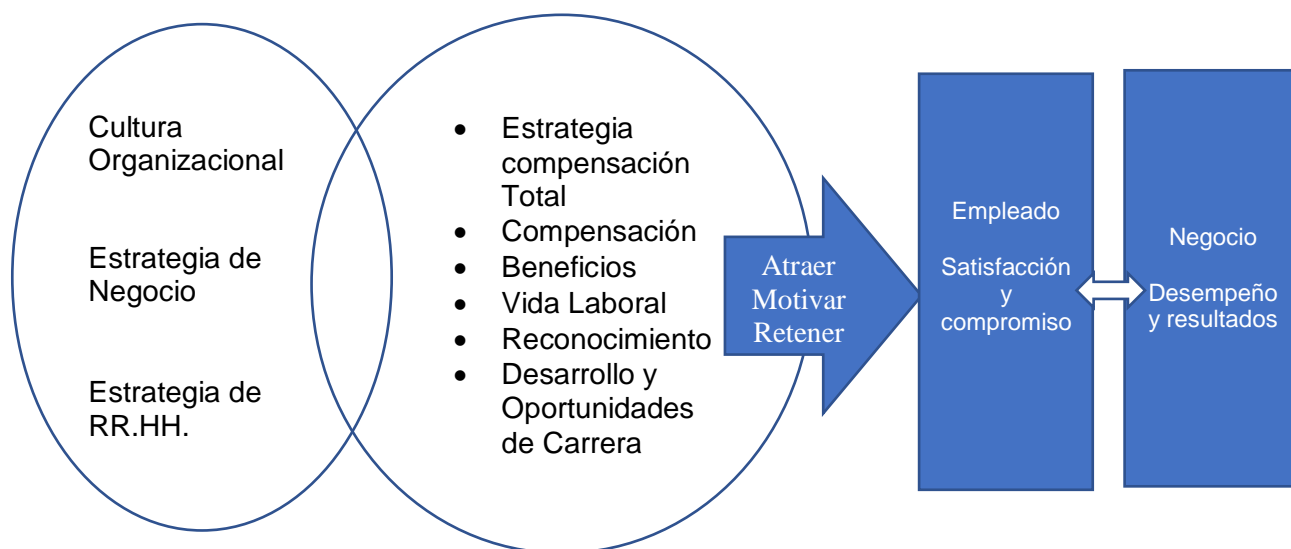
Nota: Como podemos ver en la Figura 22, se determina el folleto con la información establecida para la capacitación brinda para el personal de la Agencia de Carga Internacional Inc. Perú S.A.C.

4.1.5.3. Diseñar plan de incentivos al personal.

World at Work denomina “modelo de recompensa total de Tower Watson” aquel que se compromete a ayudar a la organización con el objetivo de desarrollar y ofrecer programas de compensación total que generen el valor más alto posible con el personal asignado y el nivel más económico para la organización. El modelo de recompensa total se basa en 5 factores como la compensación, los beneficios, la vida laboral, el reconocimiento y desarrollo y las oportunidades de mejora; según Vera, (2019).

Figura 28:

Modelo de recompensa total según WorldatWork



Fuente: WorldatWork, (2019)

Elaboración: Propia

Nota: Como podemos ver en la Figura 23, el modelo de recompensa total de Tower Watson se tiene como objetivo atraer, motivar y retener al personal.

- **Compensación:** Para el personal de la agencia de Carga Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C se aplicará una compensación variable que es el pago relacionado de acuerdo al nivel de contribución en el rendimiento del empleado. Si el trabajador que trabaja horas extras durante algunos meses. Por ejemplo: el mes de mayo recibirá 150 soles adicionales, y durante setiembre y octubre 120 soles adicionales.

En este caso se cumple con ser un monto entregado por regularidad, ya que se realizó el pago por 3 meses consecutivos. Al cumplirse esta condición, se debe sumar los montos, consiguiendo un total de 270 soles, lo cuales serán incluidos a la remuneración principal del empleado.

- **Beneficios:** Para el personal de la Agencia de Carga Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C se brindará el beneficio como la elección de días libres y vacaciones; ya que es una estrategia que la empresa brinda para facilitar la conciliación laboral de los trabajadores, dándole tiempo libre extra a cada uno de ellos.

- **Balance vida laboral:** Para el personal de la Agencia de Carga Ema Logistic Inc. Perú S.A.C se brindará seguros médicos por lo cual le garantiza al trabajador atención médica sin costo para él mismo y sus familiares.

- **Reconocimiento:** Para el personal de la Agencia de Carga Ema Logistic Inc. Perú S.A.C, tienen que llegar a una comisión determinada con el objetivo de ser eficiente cada mes ante los competidores. Por lo que recompensa será a través de bonos por productividad, por lo cual es un incentivo atractivo para los trabajadores que estimula la competitividad e impulsan el trabajo orientado al cumplimiento de metas.

- **Desarrollo y oportunidades de mejora:** Para el personal de la Agencia de Carga Ema Saximan Logistic Inc. Perú S.A.C se brindará capacitaciones de reforzamiento

al personal que llegue a la meta asignada, esto resulta ventajoso para las empresas, que cada vez más comprueban los beneficios de entrenar a su personal.

4.1.5.4. Establecer marketing en la Agencia de Carga Ema Saximan.

Webtilia S.A.C es una Agencia de Marketing Digital con presencia internacional que se encarga de brindar soluciones con un fuerte componente estratégico y creativo para todos sus clientes con el objetivo de construir marcas sólidas y duraderas que inspiren confianza, generen la lealtad e interacción con sus clientes actuales y potenciales, La agencia de marketing se encuentra ubicado en la calle José Barrionuevo 320 Lima 09 Urb. Barrio Chorrillos, Perú. El logo de la agencia es el siguiente:

Figura 29:

Logo de la empresa de Marketing Webtilia S.A.C



Fuente: Pagina Web Webtilia S.A.C

Nota: Como podemos ver en la Figura 24, se observa el logo de la agencia de Marketing Webtilia S.A.C.

La Agencia Webtilia S.A.C brindará servicio estratégico de Marketing a la Agencia de Carga Ema Saximan INC. Perú SAC. como el SEO Y SEM que abarca el Posicionamiento Web, Estructura de código y Contenido web; Diseño gráfico que abarca la Imagen Corporativa, Diseño Publicitario, Branding, E-mail Marketing; Social y Marketing y además Web y programación.

Respecto al marketing que emplea hoy en día la Agencia de Carga Ema Saximan INC Perú SAC no es tan eficiente, por ejemplo, en las redes sociales como Facebook le falta agilizar continuamente publicaciones con más contenido de los servicios que brindan a cada cliente. Es necesario que la Agencia de Carga realice marketing en diferentes redes sociales, para dar a conocer a los clientes cada servicio satisfactorio y eficiente.

Figura 30:

Red social de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C



Fuente: Red Social – Facebook, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 25, se detalla la red social de Facebook de la Agencia de Carga Inc. Perú S.A.C.

La Agencia Webtilia S.A.C empleará un marketing concreto y asertivo en sus redes como en Facebook, Instagram, LinkedIn, y en su misma página Web de la Agencia de

Carga Ema Saximan con un costo de S/. 600.00 soles; realizando este servicio de marketing digital cada 6 meses con la finalidad de agilizar el branding. y a su vez una publicidad efectiva con el objetivo de mantener y establecer un gran canal de comunicación y obtener nuevos clientes gran cantidad de opciones para segmentarla.

4.1.5.5. Asignar a cada área funciones específicas para mejorar la comunicación interna.

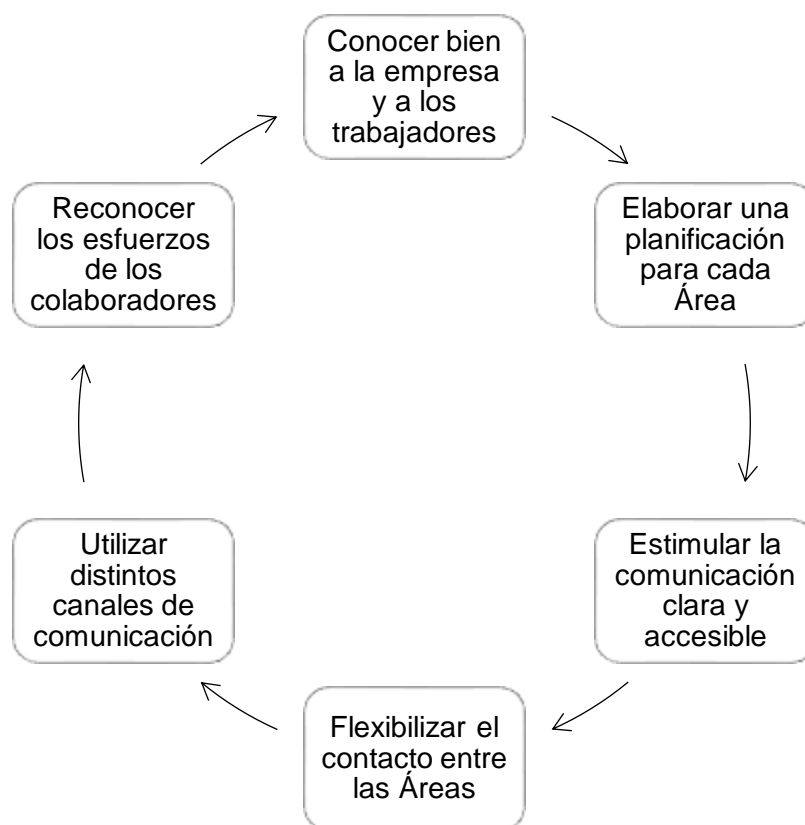
La agencia de carga Ema Saximan logistic Inc. Perú S.A.C, está constituida por las siguientes áreas: Gerencia, pricing, comercial, aduanas, transporte, administración y tesorería, customer Service, y carga Internacional.

Ante ello, el Gerente General Carlos Guerra será el encargado de distribuir y asignar de manera determinada las funciones integradoras, informativas, preventivas, colaborativas y evaluadoras a sus trabajadores para promover el entendimiento entre diferentes áreas y además impulsando la calidad de cada proceso de la empresa de manera eficiente; con el objetivo de poder obtener una mejora en comunicación interna en cada área de la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

El Gerente Carlos Guerra empleará un proceso eficiente para la mejora en la comunicación Interna en las áreas de los trabajadores empezando por:

Figura 31:

Proceso eficiente para la mejora en la comunicación Interna



Fuente: Elaboración Propia, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 26, para una mejor y eficiente comunicación interna se debe emplear procesos que permita mantener el nivel competitivo ante el entorno de la organización.

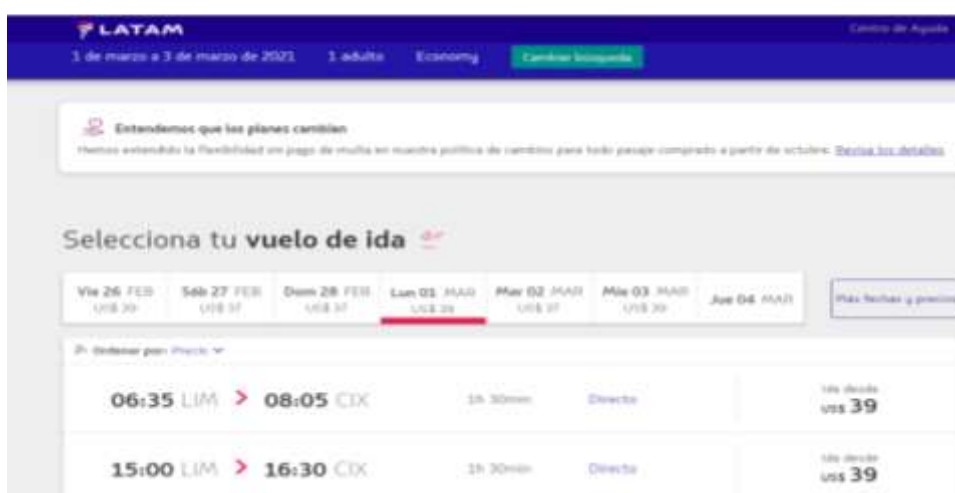
4.1.5.6. Realizar visitas a potenciales clientes para que se sumen a la cartera de clientes personalizados.

Los Clientes Potenciales de la agencia de carga internacional Ema Saximan logistic Inc. Perú S.A.C están ubicados en la provincia de Chiclayo, se caracterizan por las siguientes organizaciones: METALMARK, ACEROS AREQUIPA S.A.C y ACEROS DEL NORTE CHICLAYO SAC.

Por ello, para establecer un acuerdo con los clientes, la agencia de carga evalúa las tarifas de viaje por vía aérea, obteniendo como resultado la agencia LATAM teniendo como destino de Lima a Chiclayo con la finalidad de tener retorno el mismo día correspondiente el 01 de marzo hasta el 02 de marzo del 2021 sale un monto de \$39 dólares, ante un tipo de cambio de 3.91 soles, determinando un monto total de S/. 152.49 soles.

Figura 32:

Tarifas de la aerolínea LATAM



Fuente: LATAM (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 27, las tarifas de la aerolínea LATAM varían de acuerdo al día o situación del país.

El alojamiento de la agencia de carga Ema Saximan logistic Inc. Perú S.A.C se ha obtenido como resultado el Hotel WinMeier que es un Hotel y Casino ubicado en la Av. Francisco Bolognesi 756 de la provincia de Chiclayo. Estableciendo como una gran opción para la estadía de los trabajadores encargados para realizar visita a los potenciales clientes porque cuenta con un excelente servicio, instalaciones y una gran comodidad. Teniendo

en cuenta que los trabajadores de la Agencia de Carga Ema Saximan se quedaran 2 día y 1 noches (viernes y sábado) con un costo de S/. 380.00 soles.

Alimentos que brinda el Hotel WinMeier: El Bufet Criollo donde se encuentra los platos de arroz con pollo, ceviche, saltado, cabrito) valorizado en S/. 50.00 soles adultos.

Figura 33:

Carta de comida del Hotel Winmeier



Fuente: Winmeier, (2021)

Nota: Como podemos ver en la Figura 28, la carta de comida del Hotel Winmeier determinando las tarifas para el personal que participa en las reuniones con las carteras de clientes potenciales.

4.1.5.7. Realizar convenios con almacenes y negociar buenos precios.

Almacén APM Terminals Callao S.A es un terminal marítimo multipropósito, preparado para el manejo de cualquier tipo de carga. Los servicios que brindan son de amarradero, embarque y descarga de carga rodante diversa, desde vehículos ligeros hasta maquinaria pesada, autopropulsada o sobre plataformas o tráileres especiales. Asimismo, la tarifa que brinda APL Terminals para contenedores de 40' pies es de \$185 dólares; por lo tanto, es S/. 668.00 soles.

El Convenio que se realizará con el Almacén APM Terminals Callao S.A con la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C., es a través de dos almuerzos planificados con anticipación en la ciudad de Lima. Los almuerzos están valorizados en S/. 120.00 soles en el Restaurante “MARAS Restaurante” por día, teniendo en cuenta que a través de un contrato se especificará detalladamente las condiciones del convenio establecido, con cada beneficio propuesto y cada servicio que se empleará.

Tabla 9:

Tarifario del Almacén APM Terminals Callao S.A

TARIFARIO APM TERMINALS CALLAO S.A				
ITEM	Nombre y descripción del servicio	Naturaleza	Carga Tarifa (USD)	Carga Tarifa IGV (USD)
1.1.1 Servicio estándar a la nave	Regulado	Por metro eslora-hora	-	-
1.1.2 Servicio Estándar a contenedores Con Grúa Pórtico de Muelle	Regulado	Por Movimiento / Por Ciclo Completo	346.70	62.41
1.1.3 Servicio Estándar a contenedores Sin Grúa Pórtico de Muelle	Regulado	Por Movimiento / Por Ciclo Completo	288.00	51.84
1.2.1 Escotillas o tapas de bodegas	Regulado	Por Movimiento	-	-
1.3.1 Uso de Área Operativa - Contenedores llenos de desembarque (excepto transbordo)	Regulado/ No Regulado	Por TEU/día	242.00	43,56
1.3.2 Uso de Área Operativa - Contenedores llenos de embarque (excepto transbordo)	Regulado/ No Regulado	Por TEU/día	242.00	43,56

1.4.1. Servicio integrado de depósito temporal para contenedores secos de importación	No Regulado	Por Contenedor	560.00	100.80
1.4.2 Servicio integrado de depósito temporal para contenedores secos de exportación	No Regulado	Por Contenedor	462.00	83.16
1.4.3 Servicio integrado de depósito temporal para contenedores reefer de importación	No Regulado	Por Contenedor	677.00	121.86
1.4.4 Servicio integrado de depósito temporal para contenedores reefer de exportación	No Regulado	Por Contenedor	594.00	104.92
1.5.1 Carga especial	No Regulado	Por Contenedor	927.00	221.38
1.5.2 Otros servicios	No Regulado	Por Contenedor	247.00	44.46
2.1 Cancelación de embarque de carga fraccionada y rodante	No Regulado	Por Contenedor	450.00	81.00

Nota: Como podemos ver en la Tabla 7, el tarifario del almacén APM Terminals Callao S.A se detalla en dólares.

4.1.6. Proponer el Beneficio Costo del incremento de la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.

Estrategias	Problemas	Actividades	Responsable	Costo Mensual	Costo Anual	Tiempo	Ingresos Anual
Tener un sistema de digitalización de documentos para ahorrar tiempo e incrementar productividad.	Excesivo tiempo en administrar documentos y digitalizarlos en la Agencia de Aduanas Ema Saximan.	Establecer una mejora en las operaciones a mejor tiempo y desempeño.	Área de Administración y tesorería.	S/. 60.00 soles por mes.	S/.720.00 soles por año.	1 año.	S/. 800.00 soles por año.

Capacitación al personal del área de servicio de transporte de manera anual.	Deficiencia en el servicio de transporte y la comunicación asertiva de la Agencia de Carga Ema Saximan.	Sesión 01: Administración Aduanera en el servicio de transporte. Sesión 02: El Proceso del manifiesto de carga y su vinculación con el despacho Aduanero de mercancías. Sesión 03: Gestión y	Gerente General Carlos Guerra.	S/. 350.00 (Costo por participante + IGV).	S/. 1050.00 soles por año.	3 días al año / 9 horas.	S/. 1082.50 soles por año.
--	---	--	--------------------------------	--	----------------------------	--------------------------	----------------------------

		seguridad en el transporte.					
Diseñar plan de incentivos al personal.	La empresa tiene una baja experiencia en sus operaciones.	Realizar compensaciones, beneficios, balance vida laboral, reconocimiento, desarrollo y oportunidades de mejora.	Gerente General Carlos Guerra.	S/. 270.00 soles por trabajador que llegue a su objetivo.	S/. 810.00 soles por los 3 meses y por cada trabajador que llegue a su objetivo.	3 meses por año.	S/. 880.00 soles por año.
Establecer marketing en la Agencia de Carga Ema Saximan.	No son muy conocidos en el mercado.	Mejorar las estrategias de marketing por redes sociales y por la misma	Área de Marketing/ Branding.	S/. 600.00 soles cada medio año.	S/. 1200.00 soles por año.	Cada 6 meses.	S/. 1500.00 por año.

		página Web de la Agencia de Carga Ema Saximan.					
Asignar a cada área funciones específicas para mejorar la comunicación interna.	Deficiencia en la comunicación interna de las áreas de la empresa.	Realizar un proceso de mejora eficiente para la comunicación interna de la empresa.	Gerente General Carlos Guerra.	-----	----	Mensualmente.	----
Realizar visitas a potenciales clientes para que se sumen a la cartera de	Evitar que la competencia capte la cartera de clientes de la Agencia de	Mantener la cartera de clientes potenciales fidelizados con el objetivo de ser	Área Comercial.	S/. 570.00 soles.	S/. 1140.00 soles por año.	2 veces por año (mayo y octubre).	S/. 1380.00 soles por año.

clientes personalizados.	Carga Ema Saximan.	brindándoles un excelente servicio.					
Realizar convenios con almacenes y negociar buenos precios.	Existen competidores con mejores tarifas por los almacenes aduaneros.	Establecer un convenio eficiente con un almacén que brinde beneficios y servicios excelentes.	Gerente General Carlos Guerra.	S/. 788.00 soles.	S/. 788.00 por año.	1 vez por año.	S/. 900 soles por año.
TOTAL DEL COSTO DE LA PROPUESTA				S/. 2,638.00	S/. 5,708.00		S/. 6,542.50

4.1.6.1. Costo-Beneficio.

Se determinó el costo beneficio que obtendrá la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C al mejorar los procesos logísticos para aumentar la competitividad.

Tabla 10:

Elaboración de costo beneficio

N°	AÑOS	CANTIDAD
1	2020	2560
2	2021	3148
	TOTAL	5,708.00
	Beneficio	6,542.50
	b/c	1.15

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

En la Tabla 8 se empleó la proyección por el método pronóstico para analizar la mejora de los procesos logísticos en los dos últimos años. Significa que por cada sol invertido se tiene un beneficio de 1.15.

Capítulo V: Discusión

5.1. Discusión de resultados

5.1.1. Determinar de qué manera se mejoraría los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú SAC.

Teniendo como primer objetivo general “Determinar de qué manera se mejoraría los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C” se obtuvo un análisis minucioso de las tres entrevistas realizadas al Gerente General y al personal capacitado que participa en las operaciones de los procesos logísticos, dando a conocer la situación real de la agencia de carga. En consecuencia, se obtuvo como resultado que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C cuentan con deficiencias en los procesos logísticos de importación, esto se debe a la falta de planeación y coordinación entre las áreas respectivas. Por otro lado, también se ha identificado una gran deficiencia en las gestiones de trámites de documentos, obteniendo como consecuencia un mayor tiempo en el desarrollar de cada documento estableciendo cuellos de botella en los procesos logísticos de importación.

Urday & Cabrejos, (2017) en su tesis titulada “La gestión logística y su influencia en la competitividad en las PYMES del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra” considera que una buena gestión logística influye directamente en la competitividad de las PYMES abarcando a todos los sectores establecidos. Además, establece una estrategia clave como efectuar reuniones con los trabajadores que se encuentran en las áreas respectivas para el buen manejo del proceso logístico, con la finalidad de obtener una hoja de registro como fuente para su

respectivo análisis, de tal forma que se describirá de manera detallada las actividades y funciones que realizan los trabajadores garantizando una gestión de calidad mediante el ISO 9001. En cambio, Carriel y Delgado, (2017) en su tesis titulada “La competitividad de los operadores logísticos y su incidencia en la productividad del comercio exterior ecuatoriano. Caso: Torres & Torres”, considera que un factor importante para obtener un nivel alto de competitividad es identificar los factores que intervienen en el proceso de los operadores logísticos para permitir a los clientes un manejo óptimo de los recursos, tanto para realizar procesos de importaciones como exportaciones. Además, define que analizar los procesos actuales aduaneros que realizan los operadores logísticos son esenciales porque permiten mejorar las actividades, disminuir los tiempos de desaduanización de la mercancía, ahorrando costos y mejorando tiempos como organización.

Asimismo, Cantú, (2015) menciona que *“el operador logístico es una empresa que esencialmente un cliente lo contrata para que realiza los procesos logísticos de la organización. Además, se encarga de buscar y dirigir de manera eficiente la adquisición, el almacenamiento de la mercancía al tiempo establecido con la finalidad de obtener satisfecho al cliente. Un detalle primordial del operador logístico es coordinar la entrega del producto o pedido asignado de manera eficiente hasta ser transportado al consumidor final, en el lugar correcto y en el tiempo oportuno”*. En cambio, se tiene otro punto de vista más específico de Rojas, Cardoso, & Chingate, (2017) mencionan que *“una principal actividad del operador logístico es analizar, atender y gestionar la carga de un cliente que a solicitado su servicio con el objetivo de hacer llegar el pedido a su destino final de manera segura y en el tiempo correcto. También, el operador logístico se caracteriza por emplear un valor agregado al producto o servicio que brinda en cada proceso logístico con el objetivo de disminuir los costos, optimizar los tiempos, mayor rentabilidad y competitividad para las organizaciones comprometidas en la operación”*.

Por ello, se puede establecer que los resultados encontrados en las investigaciones establecidas en cuanto la tesis de Urday & Cabrejos muestra la importancia de llevar un control detallado del desempeño del personal de acuerdo a las áreas correspondientes de los procesos logísticos de importación. Esta estrategia se realiza a través de un respectivo análisis garantizando una gestión de calidad dentro de la organización. Asimismo, Carriel y Delgado muestra que es importante identificar los factores que intervienen en el proceso de los operadores logísticos de importación, porque estos factores permiten un aumento de competitividad dentro de la organización; en cambio la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C cuenta el servicio de operadores logísticos por lo que brinda certificaciones; sin embargo cuentan con un deficiente proceso logístico de importación por lo que se debe establecer medidas favorables y estratégicas con su respectivo personal y con las áreas que se han identificado los cuellos de botella, de tal forma que se obtendrá un aumento de competitividad para un mejor rendimiento en la organización.

5.1.2. Diagnosticar los procesos logísticos de importación que brinda la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.

Teniendo como primer objetivo específico “Diagnosticar los procesos logísticos de importación que brinda la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C” se elaboró un análisis de las tres entrevistas a profundidad realizadas al Gerente General, encargado del área customer service y del área de sectorista liquidadora, colaboradores de la agencia de carga internacional estableciéndose como el objeto de estudio, permitiendo conocer la situación actual que se tiene con los procesos logísticos de importación que brinda como agencia de carga internacional. En consecuencia, se obtuvo como resultado que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C no cuenta con unos eficientes procesos logísticos de importación, esto ocasiona que la cooperativa tenga servicios menos competitivos, lo que influye a que existan retrasos al recoger o entregar las mercancías, tráfico o congestión vehicular no planeada, cambios de

ruta de distribución no planificada y además fallos en la entrega de la mercancía por lo tanto se originaría discrepancias con algunas operaciones logísticas.

Montoya, (2018) en su tesis titulada “Evaluación para la optimización de los procesos logísticos de entrada mediante la herramienta supply chain management en la empresa OIL compañía industrial del Perú S.A.C Lima-2016”, considera que el buen manejo de los procesos logísticos son esenciales para obtener los resultados esperados, para ello se debería emplear estrategias para mejorar la administración de stocks, y sea más ágil, menos costosa y más segura en cuanto al aprovisionamiento de las mercancías. Asimismo, Bastidas, (2017) menciona que *“Es importante establecer un análisis estratégico desde sus clientes donde se inicia el proceso de transacción de compra hasta con el vendedor, obteniendo como resultado un mejor proceso logístico, permitiendo una mayor competitividad ante otras organizaciones”*

Por ello, se puede determinar que los resultados encontrados en la investigación establecida en cuanto la tesis de Montoya muestra la importancia de emplear estrategias en los procesos logísticos de importación, porque genera una mayor productividad en la organización junto a una reducción de costos, y esencialmente una mejora de calidad y nivel de servicio a su cartera de clientes, en cambio la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C cuenta con un procesos logístico que atraviesa por dificultades de manejo eficiente. Por ello, se debe establecer medidas correctivas como capacitaciones al personal de las áreas específicamente que cuentan con cuellos de botella, de manera que es sumamente importante porque se ejecuta diferentes actividades en menor tiempo y mayor productividad para la organización, beneficiando y diferenciándose ante la competencia.

5.1.3. Diagnosticar la competitividad que brinda la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C

Respecto al segundo objetivo específico “Diagnosticar la competitividad que brinda la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C” se realizó un análisis en su competitividad como agencia de carga internacional donde a partir de ello, se logró identificar como resultado que cuenta con deficiencias a comparación de sus competencias. En consecuencia, se obtuvo como resultado que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C no cuenta con estrategias de competitividad, por lo tanto, esto ocasiona que la agencia de carga no sea reconocida de manera nacional como internacional con respecto a sus clientes y próximos consumidores obteniendo una baja competitividad, esto se debe a que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C no establece estrategias de marketing por lo cual permitiría obtener mejor resultados ante la competencia.

Luna, (2018) en su artículo titulado “Competitividad logística para el comercio exterior”, considera que obtener eficientes resultados esperados de la misma organización con respecto a la competitividad logística debe ser un trabajo prioritario y esencial con el objetivo de reducir los sobrecostos en la cadena logística del comercio exterior, y a su vez considerar de importancia de los trámites de gestión, la seguridad e infraestructura de una organización. Por lo tanto, la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, cuenta con deficiencias con respecto a su competitividad como en el transporte internacional que mayormente se ha obtenido una baja seguridad en su mercadería, y de acuerdo con los trámites adquiridos en la empresa se movilizan de tal forma que no se llega al objetivo centrado, manteniendo un bajo nivel competitivo. Además, se tiene como resultado un bajo nivel de marketing y capacitaciones al personal de la agencia de Carga internacional Ema Saximan. Asimismo, la competitividad es la capacidad y resultado que se obtiene mejor o igual que otras organizaciones que se caracterizan por su nivel de

competencia y rendimiento en sus procesos logísticos de importación que abarca todas las operaciones requeridas y establecidas para entregar un producto o servicio al cliente acordado, según Estella, (2015) menciona que *“La competitividad se obtiene a través de un buen manejo de rendimiento en sus procesos logísticos de importación por lo cual abarca en todas las operaciones requeridas de la misma organización con el objetivo de entregar un producto o servicio en el momento establecido al cliente acordado. Por lo tanto, la competitividad es un factor esencial para la mejora de toda organización porque incrementa la productividad, se obtiene un valor agregado ante la competencia y apertura de clientes a nivel nacional como internacional. Además, según Márquez, (2014) menciona que “la competitividad es un factor importante para diferenciarse ante las diferentes competencias del entorno, para ello es esencial generar una mayor satisfacción de las necesidades en los consumidores o de la cartera de clientes a través del factor precio de manera que sea accesible a las mercancías”*

Por ello, se puede determinar que los resultados encontrados en la investigación establecida en cuanto la tesis de Luna, muestra la sustancia en el eficiente manejo de los procesos logísticos de importación por lo que lleva obtener un nivel alto de competitividad, y esto se debe a establecer un conjunto de estrategias logísticas diseñadas para obtener una correcta y eficiente nivel de competitividad ante otras organizaciones, en cambio la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C cuenta con un nivel de competitividad no tan favorable por lo que se debe establecer medidas correctivas y favorables, entre ello se establece estrategia como marketing y publicidades para que la agencia de Carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C sea reconocida a nivel nacional como internacional, detectar y generar nuevas oportunidades en el mercado global: además permite conocer y entender al consumidor o cliente para brindar un mejor servicio logístico. Por ende, es importante establecer un buen manejo y eficiente comunicación interna en cada área respectiva de la organización con la finalidad de cumplir las funciones determinadas y a su vez llegar a la meta trazada. Se concluye que las

estrategias para aumentar los procesos logísticos son conjuntos de actividades que permiten a las empresas vender sus productos/servicios, así como llegar de forma más eficaz a los clientes actuales y potenciales para cubrir sus necesidades.

5.1.4. Elaborar la propuesta de mejora para los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.

En cuanto al tercer objetivo específico “Elaborar la propuesta de mejora para los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C” se realizó un análisis de los procesos logístico de importación con la finalidad de incrementar la competitividad en la organización por lo que se logró identificar como resultado que se requiere emplear técnicas y estrategias de mejora para obtener los resultados establecidos. En consecuencia, se obtuvo como resultado que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C no cuenta con una correcta gestión logística en sus operaciones por lo que se debería de gestionar estratégicamente la adquisición de todas mercancías destinadas a los clientes determinados.

Constantine & Mejia, (2019) en su tesis titulada “Análisis de los procesos logísticos de importación de la empresa Hivimar y su incidencia en la comercialización”, considera que es importante optimizar los proceso logístico de importación para poder obtener resultados más eficientes en la comercialización de su mercadería, por lo que se logrará administrar y reducir tiempos establecidos, para conseguir los resultados deseados se debe llevar a cabo evaluaciones constantes en periodos planificados de los procesos logísticos de importación a fin de optimizarlos y mejorarlos para llegar al objetivo deseado. Por lo tanto, la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, cuenta con cuellos de botella en los procesos logísticos de importación por lo que surge dificultades para aumentar la productividad por lo que es necesario optimizar los recursos, los costos

de almacenamiento y transporte de la organización. En la investigación se concluye que obtener un eficiente proceso logístico de importación permite dar a los clientes un mejor servicio por lo que se podrán despachar pedidos más rápido y llegarán a su destino de manera segura. Por lo tanto, según Pintado, (2020) menciona que *“el proceso logístico de importación es el encargado de trasladar la mercancía desde el país de origen hasta el país de destino con el objetivo de establecer un adecuado y eficiente proceso logístico de importación en la organización, por lo cual intervienen una serie de operadores logísticos que se encargan de realizar diferentes funciones y actividades como trasladar de manera segura la mercancía en el menor tiempo establecido y segura. Además, obtener un alto estándar en los procesos logísticos se obtiene como resultados el aumento de competitividad junto a la automatización de los procesos para aumentar la productividad y la eficiencia de las operaciones logísticas de importación”*

Por ello, se puede determinar que los resultados encontrados en la investigación señalada en cuanto la tesis de Constantine & Mejia muestra la importancia de optimizar, analizar y enfocar profundamente el proceso logístico de una organización, para obtener los resultados de sus debilidades y amenazas detalladamente por lo que se recomienda establecer una mejora en los cuellos de botella identificados, de tal forma de ejecutar un control eficiente de las funciones en su proceso de importación.

5.1.5. Proponer el Beneficio Costo del incremento de la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.

Respecto al cuarto objetivo específico “Proponer el Beneficio Costo del incremento de la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.” se realizó un análisis del beneficio costo de la agencia de carga internacional para poder determinar el rendimiento del proyecto en las estrategias de inversiones para la mejora de los procesos logísticos con la finalidad de aumentar la competitividad de la organización. En

consecuencia, se obtuvo como resultado que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C requieren una exhaustiva investigación en sus operaciones logísticas de importación, con el objetivo de identificar las deficiencias y proceder a un análisis bajo la implementación de estrategias y permita tomar decisiones bajo los criterios de eficiencia y efectividad, por lo tanto, la agencia de carga internacional no sea reconocida de manera nacional como internacional con respecto a sus clientes y próximos consumidores obteniendo una baja competitividad. En consecuencia, se obtuvo como resultado que la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C cuenta con deficiencias en sus procesos logísticos de importación como en el servicio de transporte y coordinación de información entre las áreas que participan en el proceso logístico, estableciendo un nivel no tan favorable ante sus competencias.

Gonzales, Zamora, Celaya, & Lenin, (2016) en su libro titulada “Competitividad y logística del comercio exterior de México”, considera que los países mejor posicionados con respecto en el volumen de las importaciones, exportaciones, seguimiento y rastreo y calidad de los servicios logísticos que realizan en sus operaciones es en base de las políticas comerciales adecuadas que generan y además una buena infraestructura logística en la organización es fundamental para que todo ente pueda competir eficazmente en la economía nacional como internacional. Es por ello que llevar un buen manejo en los procesos logísticos es esencial y primordial para poder alcanzar los objetivos trazados, ya que abarca de manera eficiente y general cada función y área específica que se emplea para el manejo de los procesos logísticos. Además, el servicio de transporte internacional es una herramienta fundamental para el manejo adecuado e incremento en la competitividad del comercio exterior. Por lo tanto, la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C, cuenta con deficiencias en sus operaciones logísticas como en el servicio de transporte que hoy en día se tiene menos solicitudes y más demora en este presente servicio, por lo que hoy en día sacar un contenedor, el tiempo de demora es aproximadamente un (01) día. También los mismos almacenes aduaneros brindan sus

servicios a su cartera de clientes, por lo que hacen que otros clientes tengan destiempos en sus operaciones por mala planificación logística en su mercadería, ante esta dificultad la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C ha llevado mercancías proyectadas en una hora determinada y por dificultades o mal planeamiento logístico, el pedido llega a destino aproximadamente en dos (02) o tres (03) días.

Asimismo, se establece que el proceso logístico es la fuente principal para el aumento de la competitividad en una organización, que se obtiene con un buen funcionamiento, planificación, estrategias logísticas. De acuerdo a lo mencionado, según UOC, (2017) menciona que *“Para obtener un incremento en la competitividad de las organizaciones se deben establecer cuatro factores sumamente importantes como almacenamiento que se encarga de mantener un control específico y estricto de la duración de las mercancías, como a su vez poder conabilizar de manera determinada la rotación de las mismas y mantener los costos establecidos. Otro factor esencial en el proceso logístico de importación es el transporte y distribución de las mercancías que debe tener como objetivo optimizar rutas, reducir los costos e incrementar la competitividad logística de la misma organización y al mismo tiempo el servicio al cliente es un factor primordial para poder obtener ganancias, cartera de clientes fidelizados y ser una agencia de carga internacional reconocido ante sus competidores. Por último, la organización y distribución de la empresa se encarga de mantener un nivel de competencia tanto con los clientes y proveedores para poder alcanzar un buen desempeño logístico.*

Por ello, se puede determinar que los resultados encontrados en la investigación dada en cuanto el libro de Gonzales, Zamora, Celaya, & Lenin; muestran la importancia del excelente manejo en los procesos logísticos del comercio exterior, ya que abarca diferentes estrategias como emplear tecnología en las operaciones logísticas; gestionar inventarios, almacenes y transportes; y ante ello llevar una eficiente coordinación con los proveedores y clientes. Sin embargo, la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C

cuenta con deficiencias en servicios logísticos como en la llegada de información de manera correcta entre las diferentes áreas que corresponden en las operaciones, la falta de estrategias de marketing para poder ser reconocidos como una eficiente agente de carga internacional, establecer convenios estratégicos con almacenes y con los mismos clientes para llegar a obtener un nivel estable de fidelización y una atención que permita disminuir retrasos en el traslado de la mercancía, ante un buen funcionamiento del personal se emplearía incentivos estratégicos cuando se llegue al objetivo deseado. Y para finalizar, una estrategia esencial en el aumento de competitividad es la capacitación al personal con la finalidad de obtener un mejor rendimiento y llegar a establecerse en el comercio exterior nacional como a nivel global.

CONCLUSIONES

1. Se establece que la situación actual de los procesos logísticos de importación que tiene la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC. no es la adecuada, debido a que se ha encontrado deficiencias al momento de elaborar sus operaciones, lo cual repercute en diferentes factores a realizar en el mismo campo de la agencia de Carga. No obstante, estas deficiencias identificadas afectan a la competitividad de la empresa, obteniendo un servicio lento y no competitivo.
2. Se concluye que la competitividad de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC es inestable ante sus competidores, ante la no efectiva toma de decisiones en su personal y no les permite ser competitivos a nivel nacional como Internacional.
3. Se determina que la agencia de carga Ema Saximan Inc. Perú SAC es una empresa joven, por la cual tiene una gran desventaja ante la competencia de hoy en día, y es que no son muy conocidos en el mercado por lo que no han utilizado sus inversiones para una mejora continua para sus cuellos de botella.
4. Se concluye que la agencia de carga Ema Saximan Inc. Perú SAC. no realiza capacitaciones a sus trabajadores por lo que muestra un personal poco identificado con la empresa y además con un bajo rendimiento en la gestión logística, teniendo como resultado entrega de productos fuera de tiempo.
5. La Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC. Cuenta con una gran deficiencia en el servicio de transporte manteniendo destiempo de llegada a la mercadería a su destino. Por la cual es un factor negativo ante sus competidores, estableciendo en aquel servicio inestabilidad.

RECOMENDACIONES

1. Para mejorar la situación actual de los procesos logísticos de importación que la agencia de carga Ema Saximan Inc. Perú SAC. se sugiere asignar a cada área funciones específicas para mejorar la comunicación interna y; asimismo, tener en cuenta un análisis FODA para poder identificar de manera concreta las deficiencias que están desarrollándose en la compañía
2. Para mejorar la competitividad de la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC., se sugiere establecer un sistema de digitalización de documentos en cada gestión realizada en las áreas correspondientes del proceso logístico con la finalidad de ahorrar tiempo e incrementar productividad.
3. La Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC. se sugiere emplear estrategias de marketing por redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn con la finalidad de ser una organización que obtienen un incrementar en las ventas y ser reconocida ante sus competidores y esencialmente ante sus carteras de clientes potenciales.
4. Para mejorar la competitividad de la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC., se sugiere capacitar al personal en temas de liderazgo, coaching, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo con el objetivo de mejorar las deficiencias identificadas y obtener nuevas estrategias de mejora.
5. La agencia de carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C se sugiere realizar convenios con almacenes y negociar buenos precios, con la finalidad de obtener mejores tarifas y servicios eficientes por los almacenes aduaneros.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abad, R. C. (2015). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Quito : UTMACH.
- Bass, B. (2019). *¿Qué son los procesos logísticos?* Barcelona: La Voz .
- Bastidas, R. (2017). Analisis Logistico y Economico del proceso de Importacion en el Puerto de Puerto CAbello . *Calameo*, 02.
- Bendezú, M. (2018). *Índice de Desempeño Logístico 2018*. Obtenido de <http://www.competitividad.org.do/wp-content/uploads/2018/07/%C3%8Dndice-de-Desempe%C3%B1o-Log%C3%ADstico-2018-Final.pdf>
- Burgos, M. (2020). *Competitividad empresarial* . Madrid: EAE Business School.
- CADE. (2018). *Competitividad Logistica: En busca de nuevas alternativas* . Lima: Asociacion Peruanas de Agentes Maritimos.
- Cantú, E. R. (25 de Noviembre de 2015). *¿Qué es un Operador Logístico?* . Obtenido de <https://comunidad.iebschool.com/operadorlogistico/2015/11/25/que-es-un-operador-logistico/>
- Carmona, A. (2018). *El almacenamiento de mercancías*. Madrid: CEUPE.
- Carriel, j. F., & delgado, m. A. (2017). *La competitividad de los operadores logísticos y su incidencia en la productividad del comercio exterior*. Quito: Universidad de Guayaquil.
- Casanueva, C. (05 de Diciembre de 2017). *Logística de Importaciones*. Obtenido de <https://www.linbis.com/es/logistica/logistica-de-importaciones/>
- Ching, M. (2019). *Costos y gastos*. Lima: El Olympo.
- Coello, C. (2012). Eficacia. *AEC*, 2-3.
- Constantine, L., & Mejia, V. (2019). *Análisis de los procesos logísticos de importación de la empresa Hivimar S.A. y su incidencia en la comercialización*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

- EAE. (07 de 10 de 2016). *Gestión logística: definición y objetivos principales*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>
- Estella, J. (2015). *Competitividad Logística*. Madrid: Asenta Management Consultants.
- Estrada, S. M. (2015). ANÁLISIS DE LOS COSTOS LOGÍSTICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO. Madrid: Scientia Et Technica.
- Garcia, L. C. (18 de Mayo de 2018). *Logistic Operator*. Obtenido de <https://www.logistic-operator.com/2018/05/18/incoterms-2010-para-mi-importacion-cual-debo-elegir/>
- García, S. (23 de Febrero de 2018). *Factores de competitividad en logística*. Obtenido de <http://aduanasrevista.mx/factores-de-competitividad-en-logistica/>
- Harrison, P. (2019). *Gastos de agenciamiento de aduanas*. Miami: Pits Logistics.
- Luna, J. (30 de Noviembre de 2018). Competitividad logística para el comercio exterior. COMEXPERÚ, págs. 1-2.
- Manterola, C., Quiroz, G., & Salazar, P. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Medica Clinica los Condes*, 36-49.
- Márquez, E. V. (2014). *Retos en la Formación de profesionales Logísticos: Servicio y Competitividad*. Mexico DF: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- MEF. (19 de Mayo de 2018). *Glosario de terminos Aduaneros*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_aduanero.pdf
- Méndez, L. (2017). *¿Qué son los Incoterms 2020?* Madrid: Kanvel Logistics .
- Mise, J. (2021). *Flete internacional de mercancías*. Quito: Acavir.
- Monses, M. (2020). *¿Qué es importar? Empieza a importar productos*. Ciudad de México : INCEA - Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas.
- Montoya, S. (2018). *Evaluación para la optimización de los procesos logísticos de entrada mediante la herramienta supply management en la empresa Oil Compañía Industrial del Perú S.A.C Lima-2016*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Remark*, 5-6.
- Mora, L. A. (20 de Julio de 2018). *Indicadores de la gestion Logistica*. Obtenido de https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *Fidelitas*, 3-5.
- Ortega, J. (2019). *Gastos de terceros*. Valencia: Numdea.
- Pintado, M. (2020). *¿Pensando en importar? Sigue estos consejos para pasar de la teoría a la práctica*. Chiclayo: UTP.
- Ramirez, A. C. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Bogota: Universidad del Norte.
- Ransa. (15 de Enero de 2020). *Servicio Logistico*. Obtenido de <https://www.ransa.biz/quienes-somos/>
- Rios, C. (10 de Julio de 2015). *Exportaciones*. Obtenido de http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201507_mexicoexports.pdf?m=14535131
- 84
- Ríos, G. (2015). *¿Qué es un Operador Logístico?* Madrid: IEBS.
- Rojas, D., Cardoso, L., & Chingate, M. (2017). *Evolucion de los Operadores Logisticos en Colombia*. Bogota: Universidad Piloto de Colombia.
- Roman, C. R. (2012). *Costo Logístico*. Tlalnepantla: Red tercer mileno.
- Romero, J. L. (30 de Octubre de 2019). *Tipos de Incoterms 2020*. Obtenido de Global transport and logistics: <https://www.dsv.com/es-es/ayuda/faq/tipos-de-incoterms-2020>
- Salazar, B. (2019). *Indicadores de desempeño logístico*. Lima: Ingenieria industrial online.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de terminos de Investigacion cientifica, tecnologia y humanistica*. Lima: Universidad Señor de Sipan.
- Sanjuan, J. (2018). *Aduana*. Mexico D.F: Economipedia.
- Seal. (16 de Agosto de 2018). *Importancia del operador logístico para Importadores y Exportadores*. Obtenido de <https://www.seal.com.gt/2018/08/16/importancia-del-operador-logistico-para-importadores-y-exportadores/>

SUNAT. (2014). *Jaime Reynaldo Pinto Muñoz*. Lima: Siicex.

Troncoso, C., & Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Scielo*, 329-330.

UOC. (18 de Abril de 2017). *Consejos para Incrementar la competitividad logística de tu empresa*. Obtenido de <http://blogdelogistica.es/consejos-para-incrementar-la-competitividad-logistica-de-tu-empresa/>

Urday, C., & Cabrejos, P. (2017). *La gestion logistica y su influencia en la Competitividad en las PYMES del sector Construccion importadoras de Maquinarias, Equipos y Herramientas del Distrito de Puente Piedra*. Lima: USIL.

Vega, K. (2020). *Deuda aduanera*. Lima: Colmena.

ANEXOS

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Instrumento de recopilación de datos**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación:	Mejora de los procesos logísticos de importación y la competitividad en la agencia de carga internacional EMA SAXIMAN INC. PERÚ SAC.
Línea de investigación	Tesis
Autor:	Diana María Guevara Pérez

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera se mejorarían los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú SAC?	Determinar de qué manera se mejoraría los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú SAC.	Se mejoraría a través de la propuesta de mejora basada en el flete internacional, seguro internacional, deuda aduanera, gastos de terceros, gastos de agenciamiento de aduana y la conducción logística, de tal manera que se incremente la competitividad.	- Procesos logísticos de Importación	Flete Internacional	Enfoque: Mixto
				Seguro Internacional	
				Deuda Aduanera	Tipo: Aplicada
				Gastos de Terceros	
				Gastos de Agenciamiento de Aduana	
				Conducción Logística	Alcance: Descriptiva
Desempeño empresarial					

				Competitividad	Costes	Diseño: No experimental
					Calidad del servicio	
					Eficacia del proceso	Unidad de análisis: La Agencia de Carga Internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC.
					Flete Internacional	
					Seguro Internacional	
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)	
¿Cuál es el diagnóstico de los procesos logísticos de importación en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.?	Diagnosticar los procesos logísticos de importación que brinda la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.	El diagnóstico actual de los procesos logísticos de importación no es favorable ni competitivo en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.	Flete Internacional	Volumen	Fuente: La Agencia de Carga Internacional Ema Saximan Inc. Perú SAC.	
				Peso		
				Puerto de Origen		
				Porcentaje del Valor de la carga		

¿Cuál es el diagnóstico de la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.?	Diagnosticar la competitividad que brinda la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.	El diagnóstico actual de la competitividad no es favorable ni competitivo en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.	Seguro Internacional	Modalidad de Pago	Técnica: Entrevista realizada a la Gerencia de Ema Saximan Inc. Perú S.A.C. Entrevista realizada al área de Customer Service	
				Gastos de Almacén		
¿Cuál será la propuesta de mejora de los procesos logísticos para mejorar la competitividad en la empresa de carga internacional Ema Saximan inc. Perú SAC?	Elaborar la propuesta de mejora para los procesos logísticos de importación para incrementar la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.	Propuesta de mejora en los procesos logísticos de importación Incrementarán la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.	Deuda Aduanera	Gastos Línea Naviera en Destino		
				Gastos de Terceros		% de comisión
						Gastos Operativos
¿Cuál será el beneficio costo de incrementar la	Proponer el Beneficio Costo del incremento de la competitividad	El Beneficio Costo de incrementar la competitividad es	Gastos de Agenciamiento de Aduana	Volumen vs Peso		
				Punto de Partida		
				Punto de Llegada		
				Servicios que brinda		
				Clientes		
				Rubros que atienden		

competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú SAC?	en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.	rentable en la agencia de carga internacional Ema Saximan inc. Perú S.A.C.	Conducción	Aliados estratégicos	Entrevista realizada al área de Sectorista Liquidadora
			Logística	Competencia	
			Desempeño Empresarial	% de Rentabilidad anual	
				% de diferencia sobre competencia.	
			Costes	Servicio más atendido	
				Servicio por mejorar	
			Calidad del servicio	Proceso SIL	
				Cuellos de botella	
Eficacia de los procesos	Oportunidades de Mejora				

ANEXO 2: GUIA DE ENTREVISTA

La guía de entrevista esta dirigida para el personal de la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C y para las agencias de carga de internacional como Macromar y Dianet que trabajan con la organización mencionada.

1. ¿Cuál es el porcentaje o monto de comisión que usted cobra por una operación de importación? ¿En base a qué valor se cobra la comisión?
2. ¿Las importaciones de sus clientes pagan algún impuesto o monto a las aduanas?
3. ¿Qué tipos de derechos o impuestos paga a las aduanas sus clientes? ¿Ellos lo pagan directamente a la SUNAT o ustedes lo hacen? ¿Sobre qué monto se paga el costo por almacenaje?
4. ¿Cuál es el % promediado del valor CIF que sus clientes destinan al pago de impuestos? ¿Ustedes financian estos impuestos? ¿Qué costos se incluye en el almacén?
5. ¿Cómo se calcula el costo por almacenaje para cada cliente? ¿Qué detalles necesita del cliente para cotizarle el almacenaje aduanero?
6. ¿A quién el importador paga el costo de almacenaje? ¿Por qué?
7. ¿Cómo agencia de carga tienen acuerdo comercial con algún almacén, para así poder incluir una tarja por cada servicio de almacenaje que le ofrezcan a sus clientes, y con ello incrementar su rentabilidad por cada operación?
8. ¿El flete que usted ofrece a sus clientes es prepaid o collect? ¿Por qué?
9. ¿Cómo define la forma para cobrar el flete internacional? ¿Por qué?
10. ¿Aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecerles flete prepaid a algunos, y flete collect a otros?
11. ¿Cómo realiza el cálculo para cobrar el flete internacional?
12. ¿Qué tipos de seguro brinda al importador?

13. ¿Cómo calcula la prima del seguro si el importador le solicitara cobertura door to door?
14. ¿Cuál es la cobertura Door to Door que ofrece como operador logístico para las importaciones?
15. ¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?
16. ¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?
17. ¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué?
18. ¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?
19. ¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica?
20. ¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?
21. ¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?
22. ¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?
23. ¿A comparación de otras empresas, la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC tienen un margen de costos bajos o elevados?
24. ¿Cuál es el servicio más demandado en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC?
25. ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio?
26. ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio?
27. ¿Qué costos influyen en esos servicios con baja acogida?
28. ¿La agencia de carga Ema Saximan emplea el proceso SIL como una medida específica?
29. ¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?
30. ¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?

31. ¿Cuál es la trazabilidad promedio que como Agencia de Carga manejan en sus importaciones?
32. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora que ha tenido EMA SAXIMAN? ¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?

ANEXO 3: DESARROLLO DE ENTREVISTAS

Desarrollo de entrevista realizada a la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C

Nombre del entrevistador: Diana María Guevara Pérez

Nombre del entrevistado (a): Carlos Guerra

Cargo: Gerente General

Fecha: 15 enero del 2021

Hora de inicio: 06:00 PM

Lugar: Lima - Perú

1. ¿Cuál es el porcentaje o monto de comisión que usted cobra por una operación de importación? ¿En base a qué valor se cobra la comisión?

El monto de comisión que cobran es de 150 dólares con un porcentaje de 0,5 % del Valor CIF.

2. ¿Las importaciones de sus clientes pagan algún impuesto o monto a las aduanas?

Todos los clientes, excepto aquellos que se acogen al PECO que por el área de Amazonia se exonera de impuesto.

3. ¿Qué tipos de derechos o impuestos paga a las aduanas sus clientes? ¿Ellos lo pagan directamente a la SUNAT o ustedes lo hacen? ¿Sobre qué monto se paga el costo por almacenaje?

Los clientes pagan impuestos a las Aduanas dependiendo a la partida arancelaria, por ejemplo: 6%, 8%, 9% de Ad Valorem; otras se acogen a la Ley de Libre Comercio con Certificado de Origen brindando algunos beneficios como que pagan 0%, o algún porcentaje como 3,5% o 3,6%. Además, dependiendo al cliente pagan directo a la SUNAT, o los clientes depositan para poder realizar el pago Ema Saximan.

4. ¿Cuál es el % promediado del valor CIF que sus clientes destinan al pago de impuestos?
¿Ustedes financian estos impuestos? ¿Qué costos se incluye en el almacén?

El 22% es el porcentaje promedio del valor CIF que los clientes destinan al pago de impuestos, por lo cual los clientes financian directamente los impuestos.

5. ¿Cómo se calcula el costo por almacenaje para cada cliente? ¿Qué detalles necesita del cliente para cotizarle el almacenaje aduanero?

El costo por almacenaje depende de la negociación que se tiene con la Agencia de Aduanas o con el mismo Almacén. Además. Un detalle importante es el movimiento de operaciones que tiene el cliente, porque hay clientes que pagan 200 dólares a comparación a otros que pagan 700 dólares. Si es por modalidad marítimo se contabiliza por contenedor (por peso y volumen) y si es aéreo es (por peso y por vía)

6. ¿A quién el importador paga el costo de almacenaje? ¿Por qué?

El Importador puede pagar el costo de Almacenaje a Ema Saximan como de frente al Almacén. Es dependiendo a la preferencia de cada cliente. Por ejemplo, si el cliente tiene negociación directa con el almacén le va a pagar directamente al almacén. Y si Ema Saximan está haciendo la operación, le deposita el cliente al agente de carga para poder pagar al almacén.

7. ¿Cómo agencia de carga tienen acuerdo comercial con algún almacén, para así poder incluir una tarja por cada servicio de almacenaje que le ofrezcan a sus clientes, y con ello incrementar su rentabilidad por cada operación?

Por supuesto, con RANSA se utiliza especialmente para contenedor Reefer o para carga UQF porque ya cuentan con permiso autorizado y brindan una buena negociación

8. ¿El flete que usted ofrece a sus clientes es prepaid o collect? ¿Por qué?

Dependiendo a la negociación y al INCOTERMS que el cliente escoja y haga la compra con su proveedor. Si compra el CFR el flete va ser prepago y si compra el FOB el flete va ser collect.

9. ¿Cómo define la forma para cobrar el flete internacional? ¿Por qué?

La forma para cobrar el flete es a través del INCOTERM para poder hacer la negociación al cliente.

10. ¿Aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecerles flete prepaid a algunos, y flete collect a otros?

Depende mucho del INCOTERM la segmentación entre sus clientes.

11. ¿Cómo realiza el cálculo para cobrar el flete internacional?

Si es Aéreo es por el peso y volumen; y si es Marítimo a distancia del recojo del puerto, si es fiable o no fiable, carga frágil, carga peligrosa, carga dimensionada. Ahí se aplica otro tipo de costo.

12. ¿Qué tipos de seguro brinda al importador?

El Seguro A1 contra todo riesgo, no asume desastres naturales ni huelgas ni guerra.

13. ¿Cómo calcula la prima del seguro si el importador le solicitara cobertura door to door?

La tarifa que damos Door to Door, el seguro cubra todo para los clientes.

14. ¿Cuál es la cobertura Door to Door que ofrece como operador logístico para las importaciones?

Como Operador Logístico brindan la cobertura Door to Door, y diversos servicios más brindando seguridad a la carga.

15. ¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?

Brindan todo el paquete completo como Aduanas, Flete Internacional, seguro, transporte Internacional.

16. ¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?

Por supuesto, si es un cliente que es muy consecutivo se le brinda descuentos preferenciales como en sus costos. Por ejemplo, no es igual un cliente que traiga un contenedor que un cliente que traiga 100 o 200 contenedores.

17. ¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué?

Ema Saximan atienden diversos sectores, como fierros, medicamentos, textiles, cosméticos, carga peligrosa.

18. ¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?

El sector de Importación que está posicionado Ema Saximan es en los textiles.

19. ¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica?

No tenemos negociación ni con Agentes de Aduanas, porque somos Agentes de Aduanas, no tenemos contacto con transporte porque se tiene transporte propio. Y se tiene negociación con Almacenes y con líneas navieras.

20. ¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?

Con Almacenes, aerolíneas Navieras, puede ser que pidan estiba, y Seguro

21. ¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?

Hoy por hoy la competencia directa es la misma aerolínea, la misma naviera, todas las Agencias de Carga, todas las agencias de Aduanas, como los mismos proveedores que brindan servicios logísticos.

22. ¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?

En el 2019 ha sido favorable, se ha facturado aproximadamente 7 millones de soles.

23. ¿A comparación de otras empresas, la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? tienen un margen de costos bajos o elevados?

El margen de costo es el mínimo, porque no terciario. Cada año va creciendo el 15% o 20% de manera favorable.

24. ¿Cuál es el servicio más demandado en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC?

El servicio más solicitado es la Agencia de Aduana.

25. ¿Qué servicio muestra deficiencias en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? ¿Por qué?

El servicio que se tiene menos solicitudes y más demora es el tema de Transporte. Porque hoy por hoy sacar un contenedor se demora un día.

26. ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio?

Si hemos pensado, pero no depende de nosotros, porque depende de los clientes mismos, de la congestión que hay en Lima, del puerto que esta congestionado, etc. Pero si hemos tratado de mejorar retirando carga de madrugada de 6 o 7 de la mañana, para economizar el tema del combustible,

27. ¿Qué costos influyen en esos servicios con baja acogida?

La rentabilidad es menos del 100%, a veces se hace 1 día de demora más.

28. ¿La agencia de carga Ema Saximan emplea el proceso SIL como una medida específica de desempeño vinculado a la seguridad?

Contamos con una Certificación VUCE nos permite seguir ciertos procesos en caso de la seguridad como el orden y recomendando siempre a los clientes el tema de los Seguros.

29. ¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?

Los cuellos de botella más comunes son el transporte y la misma Aduana.

30. ¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?

Normalmente un canal verde se entrega el mismo día, un canal naranja en 2 días, ahora por el tema de la pandemia en 3 días, el canal rojo antes era 3 días y ahora 4 días.

31. ¿Cuál es la trazabilidad promedio que como Agencia de Carga manejan en sus importaciones?

Eso es dependiendo al tiempo de carga al tiempo de Origen. Por ejemplo, en la Línea naviera yo te ofrezco 32 días, es así 32 días. Depende mucho que línea naviera elijas, el costo se relaciona con el tiempo.

32. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora que ha tenido EMA SAXIMAN? ¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?

Hemos adquirido más camiones para hacer las entregas más eficientes, hemos adquirido el tema del traque.

Desarrollo de entrevista realizada a la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C

Nombre del entrevistador: Diana María Guevara Pérez

Nombre del entrevistado (a): Mercedes Carrillo

Cargo: Jefe de Customer Service

Fecha: 16 enero del 2021

Hora de inicio: 05:00 PM

Lugar: Lima – Perú

1. ¿Cuál es el porcentaje o monto de comisión que usted cobra por una operación de importación? ¿En base a qué valor se cobra la comisión?

La comisión es variable depende del volumen del Cliente. Es decir, cuando la importación es más grande, la comisión es menor; y si la importación es pequeña, la comisión es mayor. Por lo general, el monto de comisión que cobran es de 100 a 150 dólares, y el porcentaje puede variar de 0,30% o 0,35% del Valor CIF.

2. ¿Las importaciones de sus clientes pagan algún impuesto o monto a las aduanas?

Todas las importaciones pagan impuestos ya sea a que vengan a cualquier transporte: marítimo, aéreo, terrestre.

3. ¿Qué tipos de derechos o impuestos paga a las aduanas sus clientes? ¿Ellos lo pagan directamente a la SUNAT o ustedes lo hacen? ¿Sobre qué monto se paga el costo por almacenaje?

Los Impuestos a las Aduanas que se pagan es el: 6%, 8%, 9% de Ad Valorem dependiendo a la partida arancelaria del producto, ya que hay productos que son liberados; otras se acogen a la Ley de Libre Comercio con Certificado de Origen brindando

algunos beneficios como que pagan 0%, o algún porcentaje como 3,5% o 3,6%. Sin embargo, se paga el IGV, IPM y la percepción.

4. ¿Cuál es el % promediado del valor CIF que sus clientes destinan al pago de impuestos? ¿Ustedes financian estos impuestos? ¿Qué costos se incluye en el almacén?

En algunos casos se financian los impuestos de los clientes. Por lo general, son montos pequeños, como también se paga en cheque. Por general el 90% de los clientes no cuentan con financiación de impuestos con Saximan.

5. ¿Cómo se calcula el costo por almacenaje para cada cliente? ¿Qué detalles necesita del cliente para cotizarle el almacenaje aduanero?

Depende si es Marítimo o aéreo. Cuando es Marítimo, los clientes con Saximan tienen 30 días libres de almacenaje, ya sea carga en contenedor o carga suelta. Y si es Aéreo no hay días libres, pero para eso Saximan tiene almacenes negociados por ejemplo para el contenedor por lo cual trabaja con DINET que pueden retirar entre 24 horas los contenedores.

6. ¿A quién el importador paga el costo de almacenaje? ¿Por qué?

El costo de Almacenaje es un costo logístico de la misma operación y es un gasto de un operador tercero que lo paga directamente el cliente. Es decir, Saximan cotiza ese costo, que es un gasto adicional donde el cliente debe de cancelarlo.

7. ¿Cómo agencia de carga tienen acuerdo comercial con algún almacén, para así poder incluir una tarifa por cada servicio de almacenaje que les ofrezcan a sus clientes, y con ello incrementar su rentabilidad por cada operación?

Tenemos Acuerdos Comerciales con DINET, VILLA OQUENDO, TRAMARSA (Marítimo), ALVO (aéreo).

8. ¿El flete que usted ofrece a sus clientes es prepaid o collect? ¿Por qué?

Los Fletes son Collect si hablamos de Importaciones se paga aquí en destino, Saximan le cobra al Importador.

9 ¿Cómo define la forma para cobrar el flete internacional? ¿Por qué?

Se define dependiendo a las tarifas ya que varían cada 15 días (Marítimas) y las (Aéreas) varían semanal, además depende mucho a la demanda del mercado, del peso, del volumen, de donde se va a recoger, para establecer cómo se va a cotizar el tema del flete.

10. ¿Aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecerles flete prepaid a algunos, y flete collect a otros?

Depende mucho de lo que quiera el cliente si desea Collect por ejemplo: porque si es Importación el que asume el gastos es el importador, y Saximan debe de cobrar aquí en Destino; y con el flete Prepaid estaría pagando el importador en Origen.

11. ¿Cómo realiza el cálculo para cobrar el flete internacional?

El tema del Flete Internacional depende mucho de la demanda, fecha, espacios de la aerolínea (para aéreo), además hay que tener en cuenta que por buscar fletes más baratos, las fechas de llegada de la mercadería son más extensos.

12. ¿Qué tipos de seguro brinda al importador?

El Seguro A1 contra todo riesgo, no asume desastres naturales ni huelgas ni guerra.

13. ¿Cómo calcula la prima del seguro si el importador le solicitara cobertura Door to Door?

La Prima del seguro, Saximan lo considera un % del valor de la Factura, teniendo en cuenta que el valor puede variar por cada cliente, o el tipo de mercadería que están trayendo se puede cobrar 0,30% o 0,35% del valor de la Mercadería.

14. ¿Cuál es la cobertura Door to Door que ofrece como operador logístico para las importaciones?

En el tema de Seguros se enfoca Saximan en los daños, robos, pérdidas, contra mal manipuleo. Si por un motivo la empresa tiene algún problema o robo con su mercadería se procede a una investigación minuciosa, porque se puede reembolsar el dinero al importador por el valor de la mercadería por su lado la aseguradora realiza un proceso para determinar quién asume esos gastos.

15. ¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?

El Agente de Carga Ema Saximan brinda servicios de Carga Internacional tanto aéreo, marítimo y terrestre, seguros, agenciamiento de aduanas, asesoría legal, transporte local, resguardo, cuadrilla.

16. ¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?

Los clientes fidelizados le brindamos por ejemplo crédito, es decir se financia la operación por ejemplo entre 60 o 90 días. A diferencia de un cliente que no es fidelizado, no se puede ofrecer ese beneficio de crédito, a pesar de que se tiene asesoría legal todos los días.

17. ¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué?

Ema Saximan atienden a cualquier sector que el cliente requiera, no tienen algún límite. Teniendo en cuenta que el 90% de los clientes de Ema Saximan son Importadores. Cualquier importación que se presente Ema Saximan lo puede manejar con facilidad.

18. ¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?

El sector de Importación que está posicionado Ema Saximan es en los textiles, pero en realidad ha podido destacar en diversos sectores que se presente.

19. ¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica?

No tenemos negociación ni con Agentes de Aduanas, porque Ema Saximan maneja su propia flota de transporte, pero si no se cuenta los recursos necesarios se contrata a otros transportistas que ya están ligados con Ema Saximan

20. ¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?

Con DINET que es un almacén, MCL contenedores, con transportista locales.

21. ¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?

La competencia directa seria otras Agencias de Carga, u otras agencias de Aduanas porque hacen el mismo servicio que Ema Saximan, dirigiéndose al mismo segmento.

22. ¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?

En el 2019 ha sido favorable se podría determinar

23. ¿A comparación de otras empresas, la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC tienen un margen de costos bajos o elevados?

Los márgenes de costo son bajos porque se cuenta con agencia de aduanas propias, flota de transporte propio, s tiene buenas negociaciones con los proveedores porque Ema Saximan maneja varias operaciones.

24. ¿Cuál es el servicio más demandado en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC?

El servicio más demandado es la Agencia de Aduana específicamente el desaduanaje de carga.

25. ¿Qué servicio muestra deficiencias en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? ¿Por qué?

El servicio que muestra deficiencia es en el tema de transporte, ya que se puede determinar que es un equipo nuevo y aún se están adaptando a la rutina el trabajo

26. ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio?

Si hemos pensado, a través de una capacitación al personal en su área para poder tener una mejor productividad y eficiencia en cada trabajador.

27. ¿Qué costos influyen en esos servicios con baja acogida?

Los costos son bajos, pero a pesar de eso por la deficiencia del servicio de transporte ocurre atrasos cuando se quiere usar la misma unidad y hacer más del mismo servicio.

28. ¿La agencia de carga Ema Saximan emplea el proceso SIL como una medida específica de desempeño vinculado a la seguridad?

Ema Saximan cuenta con una Certificación VUCE hace 2 años, cada área tiene un protocolo de seguridad, cada personal está capacitado para manejar los temas de seguridad ya sea de información.

29. ¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?

Los cuellos de botella son el tema de comunicación interna.

30. ¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?

Depende, si es Marítimo se demora aproximadamente 72 horas en tener el volante del Almacén, por lo que demora 3 o 4 días en el retiro de importación. Y en el aéreo se puede retirar el mismo día que llega, o el día siguiente porque ahora todas la Numeraciones de Aduanas se tiene que hacer antes de la llegada de la carga.

31. ¿Cuál es la trazabilidad promedio que como Agencia de Carga manejan en sus importaciones?

La trazabilidad de este 2020, está al 50% de la capacidad del año pasado 2019 solo alcanzaba a un 30% de operaciones realizadas.

32. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora que ha tenido EMA SAXIMAN? ¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?

Antes el Agente de Carga Ema Saximan tenían demoras en comunicar a los clientes de sus Status, también en la numeración de la DUA, y ahora la mejora fue colocar asistente en cada área para poder facilitar ese cargo y hacerlo más eficiente.

Antes no se estaba usando un sistema que se tiene ya establecido, ahora se está utilizando de manera más adecuada, donde el personal se está adaptando correctamente para poder ubicar la información de manera más rápida.

Desarrollo de entrevista realizada a la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú S.A.C

Nombre del entrevistador: Diana María Guevara Pérez

Nombre del entrevistado (a): Fanning López

Cargo: Jefe de Customer Service

Fecha: 16 enero del 2021

Hora de inicio: 05:00 PM

Lugar: Lima - Perú

1. ¿Cuál es el porcentaje o monto de comisión que usted cobra por una operación de importación? ¿En base a qué valor se cobra la comisión?

En realidad, la comisión depende mucho del cliente, de su preferencia y del volumen de la mercadería, Por ejemplo, cuando la importación es más grande, la comisión es muy baja; y si la importación es poca, la comisión es mayor, teniendo en cuenta que el % es del Valor CIF.

2. ¿Las importaciones de sus clientes pagan algún impuesto o monto a las aduanas?

Todos los clientes pagan impuestos ya sea en cualquier transporte que traiga la mercadería como marítimo, aéreo, terrestre.

3. ¿Qué tipos de derechos o impuestos paga a las aduanas sus clientes? ¿Ellos lo pagan directamente a la SUNAT o ustedes lo hacen? ¿Sobre qué monto se paga el costo por almacenaje?

Los clientes deben de pagar impuestos como el 6%, 8%, 9% del Ad Valorem todo es de acuerdo a la partida arancelaria del producto, ya que hay productos que son liberados; otras se acogen a la Ley de Libre Comercio con Certificado de Origen brindando algunos beneficios como que pagan 0%.

4. ¿Cuál es el % promediado del valor CIF que sus clientes destinan al pago de impuestos? ¿Ustedes financian estos impuestos? ¿Qué costos se incluye en el almacén?

El Agente de Carga Ema Saximan en oportunidades se financia los impuestos de los clientes, teniendo en cuenta que mayormente son montos pequeños. Por lo general, los clientes no cuentan con financiación de impuestos con el Agente de Carga Ema Saximan.

5. ¿Cómo se calcula el costo por almacenaje para cada cliente? ¿Qué detalles necesita del cliente para cotizarle el almacenaje aduanero?

Todo es depende del medio de transporte ya sea, Marítimo o aéreo; por ejemplo, cuando es transporte Marítimo se tiene 30 días libres de almacenaje para los clientes y si es Aéreo no hay días libres.

6. ¿A quién el importador paga el costo de almacenaje? ¿Por qué?

El costo de Almacenaje es un gasto de un operador tercero (tercerización) que lo paga directamente el cliente, que se hace cargo de ese gasto.

7. ¿Cómo agencia de carga tienen acuerdo comercial con algún almacén, para así poder incluir una tarja por cada servicio de almacenaje que les ofrezcan a sus clientes, y con ello incrementar su rentabilidad por cada operación?

Se tiene Acuerdos Comerciales con DINET, VILLA OQUENDO, TRAMARSA (Marítimo), ALVO (aéreo).

8. ¿El flete que usted ofrece a sus clientes es prepaid o collect? ¿Por qué?

Los Fletes son Collect si hablamos de Importaciones se paga aquí en destino, Saximan le cobra al Importador y si es flete Prepaid, se paga en origen.

9. ¿Cómo define la forma para cobrar el flete internacional? ¿Por qué?

Teniendo en cuenta que las tarifas varían cada 15 días (Marítimas) y las (Aéreas) varían semanal, además depende mucho a la demanda del mercado, del peso, del volumen, de donde se va a recoger, para establecer cómo se va a cotizar el tema del flete.

10. ¿Aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecerles flete prepaid a algunos, y flete collect a otros?

Depende mucho de lo que quiera el cliente si desea Collect o si desea el flete Prepaid, de acuerdo a eso se procede al pago de destino o de origen.

11. ¿Cómo realiza el cálculo para cobrar el flete internacional?

El Flete Internacional depende del cliente, porque hay fletes baratos, pero demora mucho en llegar la mercadería, y hay fletes caros, sin embargo, la mercadería llega antes del tiempo determinado.

12. ¿Qué tipos de seguro brinda al importador?

El Agente de Carga Ema Saximan brinda todo tipo de seguro como, por ejemplo: el Seguro A1 es para todo riesgo, no asume desastres naturales ni huelgas ni guerra.

13. ¿Cómo calcula la prima del seguro si el importador le solicitara cobertura Door to Door?

La Prima del seguro, Saximan lo considera un % del valor de la Factura, teniendo en cuenta que el valor puede variar por cada cliente.

14. ¿Cuál es la cobertura Door to Door que ofrece como operador logístico para las importaciones?

En el tema de Seguros se enfoca el agente de Carga Ema Saximan en todos los daños, robos, pérdidas, contra mal manipuleo, es decir brinda un seguro A1.

15. ¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?

El Agente de Carga Ema Saximan brinda una variedad de todo tipo de servicios, como servicios de Carga Internacional tanto aéreo, marítimo y terrestre, seguros, agenciamiento de aduanas, asesoría legal, transporte local, entre otros.

16. ¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?

Los clientes fidelizados le brindamos algunos beneficios preferenciales como ofrecerles crédito, es decir se financia las operaciones en más días establecidos. A diferencia de un cliente que no es fidelizado, no se puede ofrecer ese beneficio de crédito.

17. ¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué?

Ema Saximan atienden a cualquier sector que el cliente requiera, no tienen algún límite. Teniendo en cuenta que el 90% de los clientes de Ema Saximan son Importadores. Cualquier importación que se presente Ema Saximan lo puede manejar con facilidad.

18. ¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?

El sector de Importación que está posicionado Ema Saximan es en los textiles, pero en realidad ha podido destacar en diversos sectores que se presente.

19. ¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica?

Realmente no tenemos acuerdos comerciales, porque el Agente de Carga Ema Saximan maneja sus propios transportes, agentes de carga, flotes, entre otros.

20. ¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?

Los Aliados estratégicos del Agente de Carga Ema Saximan es con DINET que es un almacén, MCL contenedores, con transportistas locales.

21. ¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?

La competencia directa seria otras Agencias de Carga, u otras agencias de Aduanas porque hacen el mismo servicio que Ema Saximan.

22. ¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?

La rentabilidad que tiene el Agente de Carga Ema Saximan ha sido favorable en estos últimos años, por el manejo de las operaciones más eficiente.

23. ¿A comparación de otras empresas, la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC tienen un margen de costos bajos o elevados?

Los márgenes de costo son bajos porque se cuenta con agencia de aduanas propias, los mismos servicios propios y eficientes.

24. ¿Cuál es el servicio más demandado en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC?

El servicio más demandado es la Agencia de Aduana en la Agencia de Carga de Ema Saximan.

25. ¿Qué servicio muestra deficiencias en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? ¿Por qué?

El servicio que muestra deficiencia es en el tema de transporte, porque se determina un periodo determinado de llega de la mercadería y por temas de la demora del transporte llega 2 o 3 días de retraso, por lo que las operaciones se retrasan y causan deficiencias.

26. ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio?

Si hemos pensado mejorar el servicio en la mejor distribución de funciones en el servicio de transporte, por ejemplo, comenzar las operaciones temprano la salida de las mercaderías para poder tener más tiempo y llega a destino en el periodo establecido.

27. ¿Qué costos influyen en esos servicios con baja acogida?

Los costos son bajos, pero a pesar de eso por la deficiencia del servicio de transporte ocurre atrasos de la mercadería.

28. ¿La agencia de carga Ema Saximan emplea el proceso SIL como una medida específica de desempeño vinculado a la seguridad?

Ema Saximan cuenta con una Certificación VUCE, cada área y personal tiene un protocolo de seguridad.

29. ¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?

Los cuellos de botella son el servicio de transporte, de acuerdo al tiempo prolongado y determinado.

30. ¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?

Depende del medio de transporte acordado, si es Marítimo se demora aproximadamente demora 3 o 4 días en el retiro de importación. Y en el aéreo se puede retirar el mismo día que llega.

31. ¿Cuál es la trazabilidad promedio que como Agencia de Carga manejan en sus importaciones?

La trazabilidad de este 2020 ha sido favorable se ha manejado más servicios eficientemente.

32. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora que ha tenido EMA SAXIMAN? ¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?

La agencia de carga Ema Saximan tenía demoras en trasladar la información con la finalidad de colocar asistentes en cada área determinada para facilitar las operaciones.

ANEXO 3: Formato de Validación a Expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1

Proceso Logístico de Importación

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Entrevista					
Autor del Instrumento	Diana Guevara Pérez					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente					
Población:	Los trabajadores de la empresa EMA SAXIMÁN INC SAC.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Aduanas (% de comisión)	¿Cuál es el porcentaje o monto de comisión que usted cobra por una operación de importación? ¿En base a qué valor se cobra la comisión?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿Las importaciones de sus clientes pagan algún impuesto o monto a las aduanas?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿Qué tipos de derechos o impuestos paga a la aduanas sus clientes? ¿Ellos lo pagan directamente a la SUNAT o ustedes lo hacen?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿cuál es el % promediado del valor CIF que sus clientes destinan al pago de impuestos? ¿Ustedes financian estos impuestos?	4	4	4	4	
D2. Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿Cómo se calcula el costo por almacenaje para cada cliente? ¿Qué detalles necesita del cliente para cotizarle el almacenaje aduanero?	4	4	4	4	
Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿A quién el importador paga el costo de almacenaje? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿Cómo agencia de carga tienen acuerdo comercial con algún almacén, para así poder incluir una tarja por cada servicio de almacenaje que le ofrezcan a sus clientes, y con ello incrementar su rentabilidad por cada operación?	4	4	4	4	

D3. Distribución (Tipo de flete internacional)	¿El flete que usted ofrece a sus clientes es prepaid o collect? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Cómo define la forma para cobrar el flete internacional? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecerles flete prepaid a algunos, y flete collect a otros?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Cómo realiza el cálculo para cobrar el flete internacional?	4	4	4	4	
D4. Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Qué tipos de seguro brinda al importador?	4	4	4	4	
Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Cómo calcula la prima del seguro si el importador le solicitara cobertura door to door?	4	4	4	4	
Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Cuál es la cobertura Door to Door que ofrece como operador logístico para las importaciones?	4	4	4	4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento						

Firma de validador experto


 Monica Del Pilar Pineda Domínguez
 GERENTE GENERAL
 CORPORACION AYM E.I.R.L.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2

Competitividad Logística

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Entrevista					
Autor del Instrumento	Diana Guevara Pérez					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Dependiente					
Población:	Operadores Logísticos de EMA SAXIMAN INC PERÚ SAC.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Empresa (Servicios que brinda)	¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?	4	4	4	4	
Empresa (Clientes)	¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?	4	4	4	4	
Empresa (Rubros que atienden)	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Empresa (Rubros que atienden)	¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?	4	4	4	4	
Empresa (Aliados estratégicos)	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica?	4	4	4	4	
Empresa (Aliados estratégicos)	¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?	4	4	4	4	
Empresa (Competencia)	¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?	4	4	4	4	
- D2. Costos (% de Rentabilidad anual)	¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?	4	4	4	4	

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2

Competitividad Logística

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Entrevista					
Autor del Instrumento	Diana Guevara Pérez					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Dependiente					
Población:	Operadores Logísticos de EMA SAXIMAN INC PERÚ SAC.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Empresa (Servicios que brinda)	¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?	4	4	4	4	
Empresa (Clientes)	¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?	4	4	4	4	
Empresa (Rubros que atienden)	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Empresa (Rubros que atienden)	¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?	4	4	4	4	
Empresa (Aliados estratégicos)	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica?	4	4	4	4	
Empresa (Aliados estratégicos)	¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?	4	4	4	4	
Empresa (Competencia)	¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?	4	4	4	4	
- D2. Costos (% de Rentabilidad anual)	¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?	4	4	4	4	

- Costos (% de diferencia sobre competencia.)	¿A comparación de otras empresas, la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? tienen un margen de costos bajos o elevados?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio más atendido)	¿Cuál es el servicio más demandado en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio por mejorar)	¿Qué servicio muestra deficiencias en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? ¿Por qué? ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio por mejorar)	¿qué costos influyen en esos servicios con baja acogida?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Proceso SIL)	¿la agencia de carga Ema Saximan emplea el proceso SIL como una medida específica de desempeño vinculado a la seguridad?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuál es la trazabilidad promedio que como Agencia de Carga manejan en sus importaciones?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Oportunidades de Mejora)	¿Cuáles son las oportunidades de mejora que ha tenido EMA SAXIMAN? ¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	 Monica Del Pilar Filizola Damia GERENTE GENERAL CORPORACION AYM E.I.R.L.
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input type="checkbox"/>) Externo (<input checked="" type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Pintado Damian Monica del Pilar
Sexo:	Hombre (<input type="checkbox"/>) Mujer (<input checked="" type="checkbox"/>)
Profesión:	Negocios Internacionales
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Corporacion AYM
Cargo actual:	Gerente General
Área de especialización	Negocios Internacionales
N° telefónico de contacto	957380380
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:mpdinternationalconsultant@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input checked="" type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)


 Monica Del Pilar Pintado Damia
 GERENTE GENERAL
 CORPORACION AYM E.I.R.L.

Firma Validador Experto


FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1

Proceso Logístico de Importación

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Entrevista					
Autor del Instrumento	Diana Guevara Pérez					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente					
Población:	Los trabajadores de la empresa EMA SAXIMÁN INC SAC.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Aduanas (% de comisión)	¿Cuál es el porcentaje o monto de comisión que usted cobra por una operación de importación? ¿En base a qué valor se cobra la comisión?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿Las importaciones de sus clientes pagan algún impuesto o monto a las aduanas?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿Qué tipos de derechos o impuestos paga a la aduanas sus clientes? ¿Ellos lo pagan directamente a la SUNAT o ustedes lo hacen?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿cuál es el % promediado del valor CIF que sus clientes destinan al pago de impuestos? ¿Ustedes financian estos impuestos?	4	4	4	4	
D2. Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿Cómo se calcula el costo por almacenaje para cada cliente? ¿Qué detalles necesita del cliente para cotizarle el almacenaje aduanero?	4	4	4	4	
Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿A quién el importador paga el costo de almacenaje? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿Cómo agencia de carga tienen acuerdo comercial con algún almacén, para así poder incluir una tarja por cada servicio de almacenaje que le ofrezcan a sus clientes, y con ello incrementar su rentabilidad por cada operación?	4	4	4	4	

D3. Distribución (Tipo de flete internacional)	¿El flete que usted ofrece a sus clientes es prepaid o collect ? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Cómo define la forma para cobrar el flete internacional? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecerles flete prepaid a algunos, y flete collect a otros?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Cómo realiza el cálculo para cobrar el flete internacional?	4	4	4	4	
D4. Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Qué tipos de seguro brinda al importador?	4	4	4	4	
Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Cómo calcula la prima del seguro si el importador le solicitara cobertura door to door ?	4	4	4	4	
Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Cuál es la cobertura Door to Door que ofrece como operador logístico para las importaciones?	4	4	4	4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento						

Firma de validador experto	<p>Cristina M. Espejo Jara</p>  <p>..... Licenciada en Negocios Internacionales</p>
----------------------------	--


FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2

Competitividad Logística

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Entrevista					
Autor del Instrumento	Diana Guevara Pérez					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Dependiente					
Población:	Operadores Logísticos de EMA SAXIMAN INC PERU SAC.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Empresa (Servicios que brinda)	¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?	4	4	4	4	
Empresa (Clientes)	¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?	4	4	4	4	
Empresa (Rubros que atienden)	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Empresa (Rubros que atienden)	¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?	4	4	4	4	
Empresa (Aliados estratégicos)	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica?	4	4	4	4	
Empresa (Aliados estratégicos)	¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?	4	4	4	4	
Empresa (Competencia)	¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?	4	4	4	4	
- D2. Costos (% de Rentabilidad anual)	¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?	4	4	4	4	

- Costos (% de diferencia sobre competencia.)	¿A comparación de otras empresas, la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? tienen un margen de costos bajos o elevados?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio más atendido)	¿Cuál es el servicio más demandado en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio por mejorar)	¿Qué servicio muestra deficiencias en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? ¿Por qué? ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio por mejorar)	¿qué costos influyen en esos servicios con baja acogida?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Proceso SIL)	¿la agencia de carga Ema Saximan emplea el proceso SIL como una medida específica de desempeño vinculado a la seguridad?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuál es la trazabilidad promedio que como Agencia de Carga manejan en sus importaciones?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Oportunidades de Mejora)	¿Cuáles son las oportunidades de mejora que ha tenido EMA SAXIMAN? ¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	<p>Cristina M. Espejo Jara</p>  <p>..... Lincenciada en Negocios Internacionales</p>
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo <input type="checkbox"/> [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Espejo Jara Cristina Milagros
Sexo:	Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input checked="" type="checkbox"/>
Profesión:	Lic. en Negocios Internacionales
Grado académico	Licenciado ¹ <input type="checkbox"/> Maestro <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 <input type="checkbox"/> De 11 a 15 <input checked="" type="checkbox"/> De 16 a 20 <input type="checkbox"/> De 21 a más <input type="checkbox"/>
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	INVERSIONES EDUCA S.A.
Cargo actual:	Docente de las carreras de Comercio Exterior, Administración y Marketing.
Área de especialización	Comercio Exterior
N° telefónico de contacto	970-899-892
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: cespejo@oertus.edu.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono <input type="checkbox"/> Por correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>

Cristina M. Espejo Jara

Licenciada en Negocios Internacionales

Firma Validador Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1

Proceso Logístico de Importación

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Entrevista					
Autor del Instrumento	Diana Guevara Pérez					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente					
Población:	Los trabajadores de la empresa EMA SAXIMÁN INC SAC.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Aduanas (% de comisión)	¿Cuál es el porcentaje o monto de comisión que usted cobra por una operación de importación? ¿En base a qué valor se cobra la comisión?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿Las importaciones de sus clientes pagan algún impuesto o monto a las aduanas?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿Qué tipos de derechos o impuestos paga a la aduanas sus clientes? ¿Ellos lo pagan directamente a la SUNAT o ustedes lo hacen?	4	4	4	4	
Aduanas (Impuesto de pago a la aduana)	¿cuál es el % promediado del valor CIF que sus clientes destinan al pago de impuestos? ¿Ustedes financian estos impuestos?	4	4	4	4	
D2. Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿Cómo se calcula el costo por almacenaje para cada cliente? ¿Qué detalles necesita del cliente para cotizarle el almacenaje aduanero?	4	4	4	4	
Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿A quién el importador paga el costo de almacenaje? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Almacenamiento (Costo de almacenaje)	¿Cómo agencia de carga tienen acuerdo comercial con algún almacén, para así poder incluir una tarifa por cada servicio de almacenaje que le ofrezcan a sus clientes, y con ello incrementar su rentabilidad por cada operación?	4	4	4	4	

D3. Distribución (Tipo de flete internacional)	¿El flete que usted ofrece a sus clientes es prepaid o collect? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Cómo define la forma para cobrar el flete internacional? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Aplica algún tipo de segmentación entre sus clientes, para ofrecerles flete prepaid a algunos, y flete collect a otros?	4	4	4	4	
Distribución (Tipo de flete internacional)	¿Cómo realiza el cálculo para cobrar el flete internacional?	4	4	4	4	
D4. Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Qué tipos de seguro brinda al importador?	4	4	4	4	
Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Cómo calcula la prima del seguro si el importador le solicitara cobertura door to door?	4	4	4	4	
Seguro Internacional (Cobertura del seguro)	¿Cuál es la cobertura Door to Door que ofrece como operador logístico para las importaciones?	4	4	4	4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento						

Firma de validador experto

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo

 MBA. Danna Jehang Jimenez Beggie
 DIRECTORA DE COMERCIO EXTERIOR

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

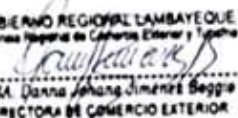
TABLA N° 2

Competitividad Logística

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Entrevista					
Autor del Instrumento	Diana Guevara Pérez					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Dependiente					
Población:	Operadores Logísticos de EMA SAXIMAN INC PERU SAC.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Empresa (Servicios que brinda)	¿Qué servicios brindan como empresa Ema Saximan Inc. Perú SAC a sus clientes?	4	4	4	4	
Empresa (Clientes)	¿Se les brinda algún tipo de beneficio a los clientes fidelizados? ¿Cuáles son esos tipos de beneficios?	4	4	4	4	
Empresa (Rubros que atienden)	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC, que sectores de importación atienden? ¿Por qué?	4	4	4	4	
Empresa (Rubros que atienden)	¿En qué sector de Importación Ema Saximan Inc. Perú SAC siente que como Operador Logístico está posicionado?	4	4	4	4	
Empresa (Aliados estratégicos)	¿Ema Saximan Inc. Perú SAC maneja acuerdos comerciales con líneas navieras, agencias de aduanas, transportistas locales, que le brinden facilidades económicas, llámese crédito, para así poder cierta holgura económica?	4	4	4	4	
Empresa (Aliados estratégicos)	¿Con qué aliados estratégicos cuenta Ema Saximan para realizar sus operaciones?	4	4	4	4	
Empresa (Competencia)	¿Ema Saximan a quién podría definir como su competencia directa? ¿Por qué?	4	4	4	4	
- D2. Costos (% de Rentabilidad anual)	¿Cuál ha sido la rentabilidad que Ema Saximan ha tenido el 2019?	4	4	4	4	

- Costos (% de diferencia sobre competencia.)	¿A comparación de otras empresas, la agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? tienen un margen de costos bajos o elevados?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio más atendido)	¿Cuál es el servicio más demandado en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio por mejorar)	¿Qué servicio muestra deficiencias en la Agencia de Carga Ema Saximan Inc. Perú SAC? ¿Por qué? ¿Se ha pensado alguna vez mejorar el servicio?	4	4	4	4	
Calidad del Servicio (Servicio por mejorar)	¿qué costos influyen en esos servicios con baja acogida?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Proceso SIL)	¿la agencia de carga Ema Saximan emplea el proceso SIL como una medida específica de desempeño vinculado a la seguridad?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Cuellos de botella)	¿Cuál es la trazabilidad promedio que como Agencia de Carga manejan en sus importaciones?	4	4	4	4	
Eficacia de los procesos (Oportunidades de Mejora)	¿Cuáles son las oportunidades de mejora que ha tenido EMA SAXIMAN? ¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?	4	4	4	4	

Firma de validador experto

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo

 NRA. Danna Johana Jimenez Beggie
 DIRECTORA DE COMERCIO EXTERIOR

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Jiménez Boggio Danna Johana
Sexo:	Hombre () Mujer (x)
Profesión:	Lic. Comercio y Negocios Internacionales
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (x) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (x) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo
Cargo actual:	Directora de Comercio Exterior
Área de especialización	Comercio Exterior
N° telefónico de contacto	979308890
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: djimenezb@regionlambayeque.gob.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (x)

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo

 MBA. Danna Johana Jiménez Boggio
 DIRECTORA DE COMERCIO EXTERIOR

Firma Validador Experto

Figura 34:

Agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C



Nota: Como podemos ver en la Figura 35, el personal de la Agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C.