

Volumen 6, Número 1, Enero-Junio de 2015, pp. 33-49
ISSN (e) 2220-9336

Implementación de un sistema de pagos en línea para despachos de importación y exportación

Enrique Huamaní-Apaza¹

Recibido: 13 de diciembre de 2014
Aceptado: 11 de abril de 2015

¹Enrique Huamaní-Apaza. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Email: ehuamani@usmp.edu.pe

Implementación de un sistema de pagos en línea para despachos de importación y exportación

RESUMEN

Objetivo: Determinar cuál es el impacto en la reducción del tiempo, costo y aumento en la calidad de servicio con un sistema de pagos en línea en las Agencias de Aduanas bajo jurisdicción de la Aduana Marítima del Callao. Método: Aplicando entrevistas a profundidad a organizaciones inmersas en el problema (n=3) y encuestas a agencias de aduana (n=30). Resultados: Debido al aumento de las operaciones de comercio exterior y la aparición de agencias de aduana, el tráfico de pago se hará más denso con lo cual una forma de hacer más sencillo el pago será más necesario, asimismo, son las mismas agencias de aduana las más afectadas en este proceso quienes desean poder realizar el pago por los servicios a la carga desde sus oficinas tal como refleja el casi 87% que se encuentra de acuerdo con dicha idea. Conclusiones: La implementación de un sistema virtual de pagos en línea para vistos buenos, que reduzca sobretiempos, costos y aumente la eficiencia de las agencias de aduanas, será viable en cuanto exista una integración adecuada entre los operadores de comercio exterior y las entidades bancarias y un apoyo adecuado por parte del estado para promover un flujo de comercio más óptimo y adecuado al contexto actual y futuro del comercio exterior peruano.

Palabras clave: Optimización, sobretiempos, sobrecostos

ABSTRACT

Objective: To determine the impact on reducing the time, cost and increased quality of service with an online payment system in the customs agents under the jurisdiction of the Maritime Customs of Callao. Method: Using in depth interviews with organizations immersed in the problem (n = 3) and customs agencies surveys (n = 30). Results: Due to increased foreign trade operations and the emergence of customs agencies, the payment traffic will become more dense so that a simpler way to make the payment will be also necessary are the same customs agencies most affected in this process who wish to make payment for cargo services from its offices as reflected in the almost 87% which is in agreement with that idea. Conclusions: The implementation of a virtual online payment for clearances, reducing overtime costs and increase efficiency of customs agencies, will be viable as there is proper integration between foreign trade operators and banks and adequate support from the state to promote a more optimal trade flows and appropriate to the current and future Peruvian foreign trade.

Key words: Optimization, overtime, overruns

Introducción

El sistema del comercio exterior peruano aumentó notoriamente en los últimos años y seguirá aumentando en los años venideros, esto propicia un progresivo incremento del número de importaciones y exportaciones, lo cual ha dado como resultado que los servicios que se le brindan a la carga también vayan en aumento, es decir, que los distintos operadores logísticos ya sean líneas navieras, agencia marítimas o agencias de carga, realicen más operaciones las cuales tendrán que cobrarse a los importadores y exportadores o a las agencias de aduana en su representación como usualmente ocurre en la actualidad.

En la actualidad con el fenómeno de la globalización inmerso en nosotros, el campo del comercio exterior nos obliga a que las entregas sean más rápidas, lleguen a tiempo y los procesos sean más simples, es así que aprovechando la revolución que se produce actualmente en el campo de la tecnología, comunicación e información, apoyados por el crecimiento del comercio global, produce que los países busquen facilitar el comercio y sus procesos si se quieren beneficiar del mismo (Beskese y Sen, 2012; Khan et al., 2011; UNCTAD/GATT, 2005).

Según Chilet (2002) partir del año de 1996 hasta finales del año de 1999 que la aduana de nuestro país se esmeró y se propuso conseguir el certificado ISO 9000, poniéndose el objetivo de llegar a ser una institución moderna, automatizada, profesional y fundamentada con sólidas bases morales. De acuerdo con Alarco (2011) en la cadena logística existen muchas empresas que intervienen en varias de etapas de la misma donde interactúan en base a precios y cantidad de bien negociado brindando servicios de acuerdo a la competencia.

Desde el punto de vista de los trámites de índole electrónico en el Perú, específicamente en el Terminal Portuario del Callao, en donde los agentes marítimos tiene un papel predominante, desde inicios del 2006 hasta el 2009, se implementó en manera de plan piloto el denominado Sistema de Redenaves Electrónico implementándose en este el uso de SOAZ Electrónico, con el cual la

documentación que posee cada nave es enviada electrónicamente a las entidades pertinentes y relacionadas en el arribo de la nave, tal es el caso de la aduana competente, autoridad marítima, la Autoridad Portuaria Nacional, Sanidad Marítima y SENASA (Autoridad Portuaria Nacional, 2007).

Con el uso de este Sistema de Redenaves Electrónico la solicitud de arribo y/o zarpe de las naves, reduce el tiempo que se demanda tanto en el ingreso como en la salida de las naves, ya que esto eliminará de una manera gradual las visitas que comúnmente se dan en el arribo y el zarpe de las embarcaciones. (Autoridad Portuaria Nacional, 2010). Este sistema el cual fomenta la Autoridad Portuaria Nacional (APN), no solo será llevado en la Aduana Marítima del Callao, pues una vez que se establezca en esta intendencia, se tiene como idea llevar esta propuesta a todas las aduana del país, para que así de esta forma se pueda conseguir una estandarización y agilización en la recepción y salida de embarcaciones haciendo más fluido este proceso.

Este sistema se ha establecido mediante charlas y capacitaciones al personal que labora en cada intendencia para que así puedan conocer cuál es el funcionamiento óptimo y adecuado de este sistema que beneficiará su trabajo y lo hará más amigable y práctico en relación a la ejecución del modelo anteriormente utilizado. Esta tiene su primer antecedente en la primera reunión para su creación el año 2006, pero funciona desde Julio 2010 permitiendo que se integren las partes que relacionan el comercio exterior con el transporte de carga internacional, a través de la realización de trámites electrónicos en entidades que se relaciona con carga predispuesta a control (Torres, 2011).

En cuanto sistemas tecnológicos usados para el pago por servicios marítimos existen solo algunas agencias marítimas las cuales son las más importantes que debido a la demanda que tienen han implementado un pago en línea por sus servicios de manera, esto también apoyado por la presión de sus más principales clientes los cuales deseaban que este sistema sea más ágil y adecuado a la modernidad, estas

agencias son: TRAMARSA, TRANSMERIDIAN y COSMOS.

En el caso de TRAMARSA, el desarrollo de su implementación de sistema particular de pagos en línea ha sufrido fraudes por el pago de los servicios perjudicando económicamente a esta empresa, evidenciando puntos débiles en su sistema el cual deberá ser repotenciado. Asimismo, recientemente existe el caso de la creación del portal callaonline.com el cual es fomentado por la Asociación

Peruana de Agentes Marítimos (APAM), La Asociación Marítima del Perú y la Asociación Peruana de Operadores Portuarios (ASPPOR). Este portal es una herramienta la cual se pone a disposición de tanto exportadores e importadores que deseen contratar los servicios de una línea naviera para que esta pueda transportar su carga y saber el costo por dicho servicio de una forma fidedigna y transparente.

Existe otro proyecto el cual se denomina: Organización de las Naciones Unidas para el intercambio de documentos comerciales en el ámbito mundial o sus siglas en inglés la cual es UN/EDIFACT la cual estipula que la UNCTAD debe intentar resolver los problemas de transporte internacional fomentando el desarrollo de los países pobres y menos prósperos mediante medidas concebidas para que la tecnología tanto en la industria y el comercio puedan desarrollarse adecuadamente en el proceso de globalización que se vive actualmente. (Marquina & Ruiz, 2009).

Por tanto la presente investigación pretende agilizar el procedimiento de pagos a las agencias y/o empresas que realizan servicio a las naves y a la carga en los despachos de importación y exportación de la Aduana Marítima de Callao por medio de un sistema de pago único y estándar el cual favorezca que tanto el cliente, como los demás operadores de comercio exterior se vean favorecidos y acondicionar el sistema de comercio exterior peruano a la apertura de mercados y aumento del movimiento comercial que actualmente estamos experimentando.

Hipótesis

La implementación de un sistema de pagos en línea disminuirá los tiempos y costos

y aumentará la calidad de servicio de las agencias de aduana que realizan sus funciones bajo jurisdicción de la Aduana Marítima del Callao.

Metodología

Diseño de investigación

Se utilizó un diseño mixto cualitativo – cuantitativo, porque en la actualidad no hay un estudio explícito el cual de solución a este problema en demoras por la obtención de vistos buenos en despachos de importación y exportación de la Aduana Marítima del Callao.

Población y procedimiento muestral

Cuantitativa: 184 Agencias de aduana habilitadas para ejercer sus funciones en la Aduana Marítima del Callao (118), basándonos en información proporcionada en el portal de SUNAT en la sección de operatividad aduanera.

Cualitativa: 3 Asociaciones que agrupan a los operadores de comercio exterior los cuales tienen relación con los despachos de importación y exportación de la Aduana Marítima del Callao.

Criterios de inclusión y exclusión

Cuantitativa: a) Agencias de aduana constituidas y habilitadas de operar en la Aduana Marítima del Callao. b) Que realicen sus funciones en la jurisdicción de la Aduana Marítima del Callao. c) Que se sus labores se encuentren relacionadas con procesos de importación y exportación. d) Que sus labores se encuentren relacionadas directa o indirectamente con el procedimiento de obtención de vistos buenos.

Instrumentos

Encuestas

Contiene las siguientes áreas de interés, con los ítems respectivos:

Sobre el jefe de operaciones: Datos generales del jefe de operaciones y tiempo de trabajo en el rubro

Sobre su labor en la agencia de aduana: Cantidad de personal a cargo y cantidad de despachos en promedio x día.

Sobre la realización de los vistos buenos: Medición de tiempo y medición de costos, Número de vistos buenos realizados por día,

Problemas en relación a estos con el retiro de la carga.

Entrevistas

Se encuentra dirigido a los responsables de administrar las organizaciones que agrupan a los operadores inmersos en la realización de vistos buenos, para así poder conocer desde su punto de vista las diferentes aristas que tiene esta problemática. La entrevista a profundidad contendrá los siguientes tópicos de interés: a) Tiempo de la organización en el rubro del comercio exterior. b) Número de afiliados a su organización inmersos en el problema. c) En referencia a los vistos buenos. d) Creación de un sistema nuevo para la obtención de vistos buenos.

Procedimiento

Para la parte de investigación cuantitativa

El cuestionario no sobrepasó los 10 minutos, pues es fácil de llenar, posterior a la aplicación de la encuesta se revisó la calidad del instrumento aplicado, eliminando algún error que se pudiese haber presentado al momento de recepcionar la información. Para la organización de los datos se utilizó una matriz de tabulación utilizando el programa Excel 2007, acompañada de un libro de códigos. En cuanto a la técnica de análisis empleada, se usó la estadística descriptiva y las medidas de tendencia central y dispersión: mediana, moda, media, desviación estándar, varianza de la muestra, etc.

Para la parte de investigación cualitativa

Para la entrevista se coordinó previamente con las empresas vía telefónica a fin de que esta se dé en el espacio y tiempo adecuado. Las entrevistas duraron un máximo de 25 minutos y se recopiló la entrevista a través de grabaciones autorizadas. Posteriormente, se procedió a transcribirlas, guardándose la información en un CD o DVD, seguido este paso se creó un documento en Word 2007 donde se guardó la transcripción. La transcripción de la grabación es fiel al archivo de audio. Se utilizó la técnica de categorización pues en las entrevistas muchos entrevistados se explayaron en puntos en común para lo cual se agrupó dichas coincidencias para que se pueda hacer un mejor análisis de las opiniones obtenidas. Cabe mencionar que la clave para este tipo de

análisis es que la información sea fiable, para lo cual lo recomendable es obtener igual información desde los entrevistados. Lo que es conocido como triangulación.

Resultados

Labor de la agencia de aduana

Es importante primero conocer cuál es la coyuntura actual de las agencias de aduana que son justamente las directamente involucradas en el sistema de comercio exterior peruano y en el problema que se pretende resolver, esto se desarrollará conociendo el número de despachos de exportación e importación de estas. Se logra vislumbrar que el 36.67% de las agencias de aduana existentes en Lima y el Callao, numeran entre 1 a 10 despachos con lo cual se demuestra que este porcentaje un gran número son agencias pequeñas o medianas las cuales no poseen aún muchos clientes y buscan ser prosperas con el tiempo, además del hecho del aumento de las exportaciones sobre las importaciones en nuestro país con lo cual existe una gran oportunidad para que estas pequeñas agencias puedan desarrollarse más adecuadamente.

En cuanto al número de importaciones mediante la vía marítima en las agencias de aduana de Lima y Callao la tendencia es similar con un 33.33% con agencias que despachan un promedio de entre 1 a 10 importaciones diarias. Cabe destacar que un 20% de agencias de aduana numeran en promedio más de

40 importaciones diarias, esto ya sea por la envergadura de las mismas o también por la cantidad de clientes fidelizados y que confían y fortalecen más las relaciones con las agencias, llegando a convertirse en algunas ocasiones en los socios en sus proceso de importación.

Realización de vistos buenos

Existe una relación entre el porcentaje de pequeñas agencias y el número de personas a cargo de esa función pues en su mayoría un 36.67% de éstas cuentan con solo 1 o 3 personas, con un 26.67% que incluso utilizan entre 7 a 9 personas para esta función, solo las grandes agencias, unas pocas con un 6.67% aplacan el gasto de contar con más de 12

personas para realizar los pagos, al referirse únicamente al caso de las pequeñas agencias este hecho por si solo para estas es desfavorable pues contar con un presupuesto pequeño y con ese número de personas para cumplir con esa función comprende muchos gastos para solo cumplir con los pagos en algunos casos o también hacer la doble función de ser despachador y además realizar el pago por los servicios efectuados a la carga.

Asimismo en cuanto a la interrogante sobre cuál es la distribución que más creen eficientes las agencias de aduana, éstas dependen de muchos factores de la cercanía a los puntos de obtención o de la envergadura y presupuesto de la misma. Estas prefieren en su gran mayoría un 43.33 % prefieren no tener una distribución en particular, pues de esta manera logran más eficiencia, reducir sus costos y suplir las necesidades frente a las obligaciones de su labor en el sistema de comercio exterior peruano. Cabe añadir además que un 13.33% indica que la distribución se realiza según puntos de obtención de V°B°.

En relación al promedio de vistos buenos que hacen las agencias por despachos de exportación marítima al día, se demuestra que también existe una relación entre el porcentaje de pequeñas y medianas agencias y el número en promedio de puntos vistos buenos que las mismas realizan, puesto que el valor de entre 3 y 4 es que prevalece con un 46.67% es decir que solo por exportación las agencias aduana tienen que ir a 4 puntos o lugares donde realizaran el pago por vistos buenos.

En cuanto al número de puntos de obtención para importación el caso es parecido, con un 53.33% de la muestra que se dirige de entre 3 a 4 lugares, es decir que tanto para casos de importación y exportación el contexto es parecido, esto refleja que en el transcurso del día son muchos los puntos a los cuales tiene que acudir el personal de las agencias de aduana, promoviendo esto la ineficiencia de las mismas, por el sobre costo y sobretiempos que experimentan en la labor diaria que realizan día tras día. En el

Perú existen muchas agencias de aduana las cuales son pequeñas y con proyección a crecer, en este contexto hay muchas las cuales

realizan entre 1 a 15 vistos buenos por día la cual representa un 36.67% del total de la muestra, cabe mencionar además que un 26.67% del total representa la ejecución de 16 a 30 vistos buenos por día, pero que grandes empresas realizan por lo menos más de 200 vistos buenos por día, esto evidencia la necesidad de implementar un modo de pago más sencillo y eficaz en comparación al actual.

De igual modo en el caso de vistos buenos para importación, la figura es similar pero con una pequeña diferencia que el número de vistos buenos entre 16 y 30 es el que prevalece con un 40%, seguido por un 26.67% que realiza entre 1 a 15 vistos buenos, con una tendencia al crecimiento, esto confirma lo eficaz que será el implementar un sistema virtual de pagos debido a la demanda por el pago sin contar a las agencias grandes, que tal vez en porcentaje no se vislumbra su peso, pero en cantidad de despachos y por ende en cantidad de vistos buenos esta magnitud se ve más evidenciada, pues una sola agencia del rango de más de 60 vistos buenos, el cual representa el 3.33% puede agrupar más despachos que parte de los porcentajes más elevados, debido a la cantidad de procesos de importación que posee, además de estar en el contexto de un crecimiento del comercio exterior peruano creciente donde el intercambio y la compra - venta internacional irá en aumento cada vez más por la política que se ha implementado en los últimos años que fomenta a que esta tendencia vaya en subida.

En cuanto al tiempo que se origina en el proceso de realizar los vistos buenos, la mayoría de los encuestados un 36.67% invierte más 1 hora en los distintos puntos de Lima y el Callao para poder realizar los vistos buenos, esto acarrea lógicamente muchos retrasos en los despachos, y deja sin la fluidez necesaria a los procesos de importación y exportación, debido a las colas que se originan en estos centros de pago diseminados en la capital y el primer puerto.

Además, cabe acotar que sumando los 3 últimos rangos de 31 a 45 minutos un 26.67% y de 45 a 60 minutos que representa aproximadamente un 10% de la muestra más el 36.67% que opina que la demora supera la hora en los lugares de pago, da esto como

resultado que más del 72% de la muestra opina que el pago de los vistos buenos toma un sobretiem po de más de 30 minutos, lo cual los perjudica tanto en la calidad del servicio que ofrecen como en sobrecostos y pérdidas productividad con el personal inoperativo en las colas de atención.

Sistema actual de vistos buenos

Según los resultados obtenidos, el actual sistema si bien permite la seguridad en cuanto al pago, y fomenta la confianza y la credibilidad en dicho trámite, este, a su vez es, engorroso y poco ayuda a la fluidez del comercio exterior peruano, pues genera colas, retrasos y sobrecostos como los principales problemas expresados por las organizaciones que agrupan a las líneas y agencias marítimas que operan en la Aduana Marítima del Callao como son la APAM (Asociación Peruana de Agencias Marítimas) y ASPPOR (Asociación Peruana de Operadores Portuarios). Los entrevistados coinciden en cuanto a la conformidad del actual sistema pero si existiese la forma de mejorarlo el cual ayude a aminorar los costos, que sea eficiente, es decir, no están en contra de un sistema el cual ayude a hacer las operaciones más simples y eficientes.

En cuanto a lo rescatable del actual sistema de obtención de vistos buenos, las opiniones coinciden en que éste brinda la seguridad necesaria para poder seguir con las operaciones rutinarias pues muchos prefieren hacer el proceso ante sus ojos, en físico lo cual redimirá obviamente en la seguridad de que el despacho seguirá el ciclo normal de su marcha y por ende la entrega y recepción de las mercancías será también de confianza y seguridad para tanto los importadores y exportadores.

A su vez, si de cambiar algo al actual sistema, las opiniones coinciden en que este debería seguir un ciclo de evolución como por ejemplo centralizar la información pues el actual sistema se encuentra muy disperso, el primer paso sería la formación e implementación de un call center, copiando el estilo de un centro bancario en donde las distintas agencias marítimas, agencias de carga y líneas marítimas, podrían tener sus puntos de pagos, asimismo otro paso de

avance para poder desarrollar un orden en el pago es la creación del portal callaoonline.com donde los importadores y exportadores pueden acceder a la información en cuanto al precio y tarifas en transportar contenedores en las distintas líneas navieras que operan en el Callao.

Cabe añadir que en entrevista con el representante de APAM éste indicó que el modelo mexicano es la de agrupar a todos los operadores de comercio exterior y es la organización quien emite un solo visto bueno en el documento de transporte simplificando esto el proceso ya sea de importación o exportación, pero lamentablemente en el Perú se encuentra pendiente esa unificación pues aparte de la APAM existen otras organizaciones pequeñas.

Asimismo, al aplicar las mismas interrogantes al representante de la APACIT (Asociación Peruana de Agentes de Carga Internacional), se encontraron respuestas más reacias frente a la propuesta de implementación del sistema de pagos de vistos buenos, pues por ser una organización que agrupa agentes de carga estos prefieren que el actual sistema continúe pues le permite poder trabajar con mayor seguridad y confianza a sus clientes, y la implementación de dicho sistema no implicaría promover la seguridad con la que trabajan, esta preferencia por el actual sistema se ve apoyada debido a que las agencias de carga prefieren darle el mismo servicio que le dan actualmente a sus clientes ya que estas empresas no experimentan la totalidad los percances diarios en comparación a las agencias de aduana.

Otra opinión que se recibió de la APACIT, fue la idea de incrementar los montos de los vistos buenos al flete que se indica en el bill of lading, con la salvedad que realizar esto sería más accesible si todos los operadores de comercio exterior que emiten vistos buenos, fueran estuvieran más integrados, conformando un solo gremio que los represente y puedan así desarrollar no solo esta si no otras ideas de mejora en el comercio exterior peruano.

Por otro lado, desarrollando una interrogante similar acerca de la optimización del actual sistema de pagos en las encuestas

aplicadas a las agencias de aduana, las más involucradas en el problema, más que las agencias de carga, estas opinaron un rechazo general al actual sistema de obtención de vistos buenos pues un 46.67% opina que el actual sistema no es nada óptimo y consecuentemente les acarrea muchos problemas, un 6.67% expresa su completo y total desacuerdo al actual sistema y un 26.67% muestra que no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo con el actual sistema, de lo cual se presume que al implementarse un sistema es probable que haya una aceptación a la propuesta que se sugiere en la presente investigación. Analizando la aceptación y conformidad por el actual sistema este solo posee un 20% de aceptación con un 0% de aceptación y conformidad total demostrando estos resultados que el actual sistema de obtención de visto buenos no es para nada aceptado en su totalidad por las agencias de aduana, a diferencia de la opinión del gremio de las agencias que agrupa a las principales agencias de carga.

Creación de un nuevo sistema

Ante la propuesta de poder implementar un sistema de pagos virtual se interrogó a ambas poblaciones tanto a las agencias de aduana como a las organizaciones de operadores portuarios en ambos casos existen similitudes como diferencias entre las más principales se puede evidenciar, en cuanto a las opiniones de las organizaciones, el sistema propuesto se vislumbra como interesante y formidable con la condición si estos permiten brindar la seguridad y la confianza que requieren los importadores, exportadores y operadores de comercio exterior.

Es así que entre los puntos a favor que éstos señalan se encuentran disminuir costos, consecuentemente generar ahorro y optimizar el tiempo. En cuanto a los puntos negativos de esta propuesta se encuentran la inseguridad y la falta de confianza en este tipo de pagos pues las personas y los operadores siempre tendrán más confianza en realizar el pago de la manera convencional además de añadir el hecho que en nuestro país aún no existe una cultura bien establecida de realizar pagos vía web, este contexto tendría que fortalecerse para poder ser más viable la propuesta de un centro de

pagos virtual. Otro punto en contra según los entrevistados es la falta de integración tanto entre operadores como entre los bancos pues es necesaria una política de integridad bancaria para que los sistemas de este posible sistema puedan funcionar más adecuadamente y logre convertirse en una alternativa más viable.

En cuanto a la interrogante sobre que se podría agregar o mejorar al sistema propuesto, en ambos casos se da mucha importancia a temas de seguridad, pues el contexto del comercio exterior en el cual se maneja mucho dinero, existe mucho en juego y asumir riesgos es algo que no está en las opciones de juego de tanto los importadores y exportadores como en los operadores de comercio exterior, por ejemplo darle más énfasis a la comprobación del bill of landing de cada despacho para saber si este está completo en sus pagos o se encuentra pendiente de algún cobro y que la confianza en el pago de cada importe se fortalezca y ayude a la viabilidad de esta propuesta de implementación.

De igual modo al momento de entrevistar al representante de la APACIT, Asociación Peruana de Agencias de Carga Internacional, este indicó, que ante la idea implementar un sistema de pagos virtual para vistos buenos, el mismo sería interesante, aunque difícil de desarrollarlo en la actual coyuntura, esto debido a que existen muchas presiones y conveniencia por que el sistema actual continúe pues este es cómodo para los grandes operadores de comercio exterior, e inclusive a las pequeñas agencias de carga las cuales se encuentran agremiadas en su organización, pues estas también se encuentran conformes con el actual sistema, ya que implican demorarse un poco más pero brindar más seguridad a sus clientes y para ellos mismos como empresa.

Cabe señalar que los mismos son conscientes acerca de la agilidad que promovería dicho sistema, pues esta sería beneficiosa para la fluidez del comercio exterior peruano, pero el hecho de que el pago sea virtual involucra muchos factores en los cuales tanto la desconfianza, la inseguridad y el fraude, motiva a que no prefieran una implementación de pagos virtual.

Ante este contexto presentado, el hecho de poder implementar mejores mecanismos de seguridad ante el pago por este medio sería un punto a favor para poder intentar desarrollar la idea de una forma más apropiada que cumpla su objetivo más adecuadamente, ya que tanto las líneas navieras, las agencias marítimas y agencias de carga, en cada uno de los despachos manejan mucho dinero y entonces lo que se está poniendo en juego con el sistema propuesto es muchos intereses, ya sean de grandes empresas de comercio exterior o pequeñas las cuales desarrollan sus funciones bajo la jurisdicción de la Aduana Marítima del Callao.

Además, el mismo expresó que sería conveniente que todos los operadores de comercio exterior que realizan despachos de importación y exportación en el puerto del Callao, en sus diferentes modalidades integren un solo gremio según la clase de operador, ya sea este línea marítima, agencia marítima o de carga, pues en la actualidad existen gremios divididos y este hecho promueve a que no exista la fuerza necesaria y unión que generen que ideas que podrían mejorar y agilizar los pasos que se realizan en los procesos de importación y exportación puedan implementarse para mejora del comercio exterior en el Perú.

Por el lado de las agencias de aduana la interrogante fue similar es decir la intención fue recoger sus apreciaciones acerca de la implementación de una sistema virtual de pagos, éstas en su gran mayoría estarían de acuerdo con la implementación de la propuesta sugerida representado por un 56.67% a favor de la idea y un 30% a favor en su totalidad, dejando sin porcentaje alguno es decir 0% a las opciones que no apoyan esta propuesta, con lo cual se logra evidenciar notoriamente que las agencias de aduana abrumadoramente apoyan esta idea.

Por el lado de las agencias de aduana la interrogante fue similar es decir la intención fue recoger sus apreciaciones acerca de la implementación de una sistema virtual de pagos, estas en su gran mayoría estarían de acuerdo con la implementación de la propuesta sugerida representado por un 56.67% a favor de la idea y un 30% a favor en su totalidad,

dejando sin porcentaje alguno es decir 0% a las opciones que no apoyan esta propuesta, con lo cual se logra evidenciar notoriamente que las agencias de aduana abrumadoramente apoyan esta idea.

Esto debido a que ya que para ellas sería más práctico pagar los servicios a la carga desde sus mismas oficinas y que así los despachadores de estas agencias solo se dediquen estrictamente a los procedimientos y trámites en cuanto retirar o ingresar la carga, favoreciendo esto tanto a su efectividad a su calidad de servicio, eficiencia y ahorro en costos y tiempo.

Asimismo, en cuanto al tipo de deficiencia en que ayudaría a contrarrestar este sistema, el 40% indica que sería el sobretiempos, el 30% el sobrecostos y la falta de calidad, y un 23.33% la falta de calidad, lo cual no hace más que confirmar la aceptación por parte de las agencias de aduana por esta propuesta de pagos, donde coincidentemente la opinión de las agencias concuerdan con el objetivo de la investigación en cuanto a aminorar tiempo costos y aumentar la calidad con esta propuesta de pagos, es así que por parte de las agencias existe un apoyo casi total por la hipótesis de esta investigación y el objetivo que persigue la misma.

Si bien todo sistema nuevo es susceptible a críticas se propuso preguntar a los encuestados acerca de los problemas que podrían originarse con este sistema propuesto, un 46.67% muestra un desacuerdo en cuanto a dificultades que se podrían originar con el sistema propuesto, y un 23.33% indica que si se producirán problemas con este nuevo sistema de pagos, demostrando estos resultados una posible viabilidad en el contexto de comercio exterior peruano en general, esto desde el punto de vista mayoritario de las agencias de aduana que operan en Lima Metropolitana y el Callao.

A la interrogante sobre si este sistema sería mejor que el actual y estando en relación con las respuestas anteriores los encuestados respondieron con un abrumador un 73.33 % refiriendo que este sistema sería mejor que el actual y aún más un 16.67% que este sistema propuesto sería mucho mejor que el actual,

dejando sin porcentaje alguno a las opciones peor, y mucho peor con 0% cada una, reafirmando la viabilidad y aceptación por parte de las agencias de aduana de la propuesta, ya que cerca de un 90% del total de las agencias de aduana percibe como mejor la forma de pago virtual frente a un solo 10% que considera que no habría gran cambio, siendo esta evidentemente la minoría.

En relación con la anterior pregunta, los resultados antes la posibilidad de implementar este sistema en la coyuntura actual del comercio exterior peruano también son favorables y coinciden en cuanto a la aceptación de las agencias de aduana por esta propuesta, un 63.33% ve como posible, esta propuesta y un 26.67% como difícil pero posible, ante esto se logra vislumbrar que más de la mayoría de las agencias de aduana no cree que existan mayores dificultades para que este sistema se acople al comercio exterior peruano y un poco menos de la mitad prevé problemas para su funcionamiento, claro está, esto desde el punto de vista de las agencias de aduana de Lima y el Callao.

Mientras que para conocer cuál sería el mayor obstáculo frente a esta propuesta, la inversión para la implementación así como la política de los operadores portuarios son las que se perciben como las más importantes con un 33.33% cada uno según la visión de las agencias de aduana, mientras que la adaptación de sistemas informáticos en las mismas agencias representa un 23.33% del total y el 10% de los encuestados indica ningún obstáculo se podría presentar para implementar el sistema propuesto, esta lleva a la conclusión que tanto el presupuesto como el accionar de las líneas navieras y agencias marítimas serían los mayores obstáculos a vencer para hacer más viable esta propuesta, además de poder coordinar fuerzas para que las agencias de aduana principalmente las más pequeñas y con menos presupuesto puedan adaptar sus sistemas informáticos a esta propuesta global e interconectada para poder realizar los pagos de manera virtual.

Es por eso que trasladando las opiniones de las organizaciones en nuestro sistema de comercio exterior, aún se encuentran pendiente la organización, integración y orden

de los operadores de comercio exterior pues al estar todos más integrados e interrelacionados tanto los organismos públicos y privados la fluidez de los procesos se hará más efectiva y la presente propuesta se hará más útil y tendrá mayores y mejores resultados.

En relación finalmente a que operador sería el que se opondría más frente a la propuesta de pagos de manera virtual, esta es muy diseminada, desde el punto de vista de las agencias de aduana están estimadas, con un 30% que ninguno se opondría, frente a un 23.33% que indica que las líneas navieras y absolutamente todos se opondrían a este sistema virtual de pagos, con un menor porcentaje 13.33% agencias marítimas y 10% agencias de carga como opciones menos elegidas por la muestra. Esto nos da como conclusión que según las distintas experiencias de los encuestados cada uno tiene una distinta percepción pues el sistema de comercio es muy complejo y a veces existe la percepción de que tal como está todo debería seguir y que las grandes empresas son las que finalmente deciden como hacer las cosas, es por eso que se percibe dentro de los operadores a la líneas navieras como los que más oposición tendrían frente a la propuesta pues para ellos el actual es cómodo y rentable y lamentablemente la coyuntura que vive las agencias de aduana no es de su incumbencia.

En los distintos resultados presentados se ha logrado apreciar que existe una tendencia favorable a la propuesta de implementación de un sistema de pago vistos buenos desde las mismas agencias de aduana, pues obviamente esto beneficia a ellas ya que no tendrán que movilizar a su personal a realizar funciones que hacen que no sean tan productivos, a funciones que están algo fuera de sus capacidades, ya que un agente de aduana, posee una la característica de ser el único facultado para realizar retiros de la carga, actividad que una persona común que puede realizar un pago por servicios a la carga en las oficinas de los agencias marítimas, de carga y líneas navieras no puede hacerlo. Por eso justamente lo ideal es aprovechar esa condición que lo faculta a realizar actividades aduaneras propias bajo el control, permiso y tutela de la Aduana Marítima del Callao.

Con el objetivo de dar un mejor sustento a la presente investigación, la cual se pueda basar en datos numéricos que logren expresar cuantitativamente los beneficios que se obtendrían con la implementación del sistema propuesto se expresan los siguientes cálculos se encuentran basados en los resultados de las encuestas realizadas y datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, a través de su 4to. Censo económico nacional – 2008, el procedimiento y los resultados, son los siguientes:

Tomando en cuenta un número mínimo de vistos buenos, debido a que según las encuestas los rangos de 0 -15 y 16 -30 en el caso de exportación son los que obtuvieron mayor porcentaje, sumando ambos un aproximado de 70%, asimismo en el caso de la importación también la cantidad se aproxima al 70%

Tomando como dato que una agencia de aduana en promedio labora 10 horas de Lunes a Viernes y 5 horas los Sábados, se estima que el número de vistos buenos diarios que realiza una agencia de aduana, mínimamente estaría

expresado por 15 aproximadamente, ya sea estos de importación y exportación, siendo este no un dato completamente exacto, el cual se tomará solo como base, para que sirva como referencia para proceder a realizar los cálculos.

Con lo cual, un aproximado de días hábiles para realizar los vistos buenos se representa por: Vistos buenos = $V^{\circ}B^{\circ}$

$$5 \text{ días} \times 4 \text{ semanas} = 20$$

$$\frac{1}{2} \text{ día} \times 4 \text{ semanas} = 2$$

$$\text{Total} = 22 \text{ días hábiles}$$

$$\text{Entonces: } VB \times \text{día} = 15$$

$$\text{Días hábiles} \times \text{mes para realizar VB} = 22$$

$$VB \times \text{mes} = 330$$

Implicación económica del beneficio de la propuesta: Según datos estimados:

Analizando tiempo en:

Travesía hacia el punto de pago

Espera en colas

Espera en la ventanilla de atención.

Tiempo promedio para realizar un $V^{\circ}B^{\circ}$ con el sistema actual = 20 minutos = 0.3 horas

Tiempo promedio para realizar un $V^{\circ}B^{\circ}$ con el sistema propuesto = 2 minutos = 0.03 horas

Tabla 1. Cálculo del tiempo promedio utilizado para realizar vistos buenos al año por las agencias de aduana.

Tipo de proceso	$V^{\circ}B^{\circ}$	Tiempo promedio para un $V^{\circ}B^{\circ}$ (Horas)	Tiempo promedio utilizado para $V^{\circ}B^{\circ} \times \text{mes}$	Meses del año	Tiempo promedio utilizado para $V^{\circ}B^{\circ}$ al año
Sin el sistema virtual (Método actual)	330	0.3 h	99 h	12	1188 h
Con el sistema virtual (Método propuesto)	330	0.03 h	9.9 h	12	118.8 h

Fuente: Elaboración propia basada en resultados de la encuesta aplicada a agencias de aduanas y datos estimados

Si restamos: $1188 \text{ h} - 118.8 \text{ h} = 1069.2 \text{ h}$

Hallando el salario x hora del encargado en realizar los vistos buenos

Lo cual representa las horas pérdidas por año que se consumen al realizar los vistos buenos con el actual sistema.

Representa las horas libres que pudieran emplearse para realizar otras actividades más productivas y aumentar la eficiencia en los encargados de realizar el pago de vistos buenos.

Estimando: Tiempo laborable a la semana:

Lunes a Viernes: $5 \text{ días} \times 10 \text{ horas} = 50 +$
Sábado $1 \text{ día} \times 5 \text{ horas} = 5$

Total = 55 (Horas semanales de trabajo)

Entonces: $55 \times 4 = 220$ (Horas mensuales de trabajo)

Salario promedio mensual aproximado de un encargado en realizar los vistos buenos S/. 950.00 mensuales

Por lo tanto, hallando el salario mensual x hora = $S/.950.00 / 220 \text{ horas} = S/. 4.32 \text{ x hora}$.

Con el salario mensual x hora hallado, se puede hallar el tiempo promedio que se paga por hora ya sea con el sistema actual o con el sistema propuesto en la investigación.

De los datos obtenidos:

Si restamos: $427.68 - 42.77 = 384.91$

Hallando el costo de oportunidad por salario: El cual representa el costo de oportunidad Entonces primero se procede a hallar el número promedio de encargados en realizar los vistos buenos en las agencias de aduana bajo jurisdicción de la Aduana Marítima del Callao.

Número de agencias de aduana = 183

Promedio de encargados = 4

Total = 732

Entonces multiplicando:

(Costo de oportunidad) x (Total de encargados) = Costo de oportunidad por salario $384.91 \times 732 = 281755.59$

Costo de oportunidad por salario por agencia de aduana: $281755.59 / 183 = 1539.648$

La cual representa la cantidad que está perdiendo en promedio cada agencia de aduana por falta no estar implementado el sistema propuesto.

Hallando el número de trabajadores al año que se deja de contratar por utilizar el actual sistema. (Salario al mes) x (meses del año) = Salario anual $S/. 950 \times 12 = 11400$

$281755.59 / 11400 = 24.72$.

Lo que equivale a 24 trabajadores como mínimo que se dejan de contratar o también se puede deducir que se podría pagar a 24 trabajadores extras en la agencia con el sistema propuesto o se podría reducir el costo en salarios equivalente a 24 trabajadores en realizar los V°B°.

Tabla 2. Cálculo del pago promedio mensual por hora por realizar el pago de vistos buenos.

Pago mensual x hora de encargado en pagar los V°B°	Tiempo promedio utilizado para V°B° x mes	Pago promedio mensual por hora por realizar el pago de V°B°
S/. 4.32/h	99 h	S/. 427.68

S/. 4.32/h	9.9 h	S/. 42.77
------------	-------	-----------

Fuente: Elaboración propia basada en resultados de la encuesta aplicada a las agencias de aduana y datos estimados.

Hallando la productividad promedio pérdida de los trabajadores encargados en V°B° al año. Para lo cual se utilizará el siguiente dato:

$76963 =$ Productividad del Sector de Comercio Exterior Nacional (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2011) Entonces: Número de trabajadores x Productividad del sector de comercio exterior nacional = Productividad anual ó valor agregado del total de agencias de aduana.

$24.72 \times S/. 76963 = S/. 1902171.49$

Lo cual representa el valor agregado el cual se entiende como:

Valor agregado = Utilidad neta – Costos indirectos

Asimismo, se puede expresar según el resultado obtenido que el total de las agencias de aduana pierde en productividad aproximadamente S/. 1902171.49, por no utilizar el sistema actual de obtención de vistos buenos y no el sistema virtual propuesto.

Finalmente hallando productividad promedio pérdida de los trabajadores encargados en V°B° al año por agencia de aduana.

Productividad anual o valor agregado / Número de agencias de aduana = Productividad anual o valor agregado por cada agencias de aduana

$S/. 1902171.49 / 183 = S/. 10394.3797$

Lo cual representa la productividad expresada en S/. 10394.3797 aproximadamente que cada agencia de aduana pierde por no utilizar el sistema actual de obtención de vistos buenos y no el sistema virtual propuesto en la investigación.

Con los resultados obtenidos se puede apreciar notoriamente que la implementación de un sistema virtual para pagos de vistos buenos, convendría notoriamente desarrollarlo, no solamente por temas de calidad y eficiencia, reduciendo costos y tiempo, si no que como se demuestra en la simulación también en temas económicos pues el ahorro final en productividad que se

demuestra ya sea por el total de agencias de aduana (S/. 1902171.49) y por cada agencia de aduana (S/. 10394.3797) conllevaría en un gran beneficio y competitividad para el sector del comercio exterior peruano.

Discusión

Al momento de analizar la validez de los resultados obtenidos realizamos la validez interna podemos expresar que los instrumentos utilizados fueron entrevistas a profundidad y encuestas las cuales pasaron por el proceso de validación de 3 jueces expertos para poder tener la seguridad que los instrumentos a aplicar fueran los idóneos en con los objetivos que se buscan con el presente trabajo de investigación.

Se puede confiar en los resultados obtenidos, porque los mismos son el reflejo de las opiniones de los especialistas en el problemas en el caso de las entrevistas grabadas por los representantes de APAM (Asociación Peruana de Agencias Marítimas), ASPPOR (Asociación Peruana de Operadores Portuarios) y APACIT (Asociación Peruana de Agentes de Carga Internacional)

Asimismo, por la parte de las encuestas aplicadas estas fueron desarrolladas por 30 agentes de las agencias de aduana de Lima Metropolitana y el Callao, los cuales son los principales inmersos y perjudicados en el tema, haciéndoles firmar en la mayoría de casos las encuestas para poder corroborar que fueron llenadas por ellos y evitar problemas por fraude e irregularidades.

En cuanto a las limitaciones en referencia a la muestra, el tamaño de la misma en la investigación cualitativa fue suficiente pues solo existen 2 organizaciones importantes que agrupan a las agencias marítimas y líneas navieras que tiene relación con el problema, en las cuales fueron entrevistados y grabados los encargados y representantes para darle más valor a esta investigación.

Por parte de la investigación cuantitativa del total de agencias de aduana que se encuentran en estado operativo según el portal de operatividad aduanera de la página de SUNAT existen un poco más de 160 agencias en esa situación, es así que se escogió al azar a

30 de estas para que sea nuestra muestra representativa y pueda reflejar la opinión más cercana a la realidad del universo de la población es decir, existen en las muestras Agencias pequeñas, medianas y grandes para poder hacer más diverso el resultado de las encuestas aplicadas a las mismas.

En este caso se tuvo que recurrir a lugares donde se encontraban un importante número de la muestra de las agencias de aduana, siendo estos sitios la Av. Sáenz Peña en el Callao y el Centro Aéreo Comercial ubicado al frente del aeropuerto Jorge Chávez en la Av. Faucett. Además de recurrir a distintos puntos de Lima, a distritos como Miraflores y San Isidro entre los más importantes.

En ambos casos existió la limitación de tiempo tanto para las entrevista como la encuestas es así que con perseverancia y yendo al lugar donde se encontraban los integrantes de la muestra se logró completar tanto las entrevistas y las encuestas, pues debido a que los representantes de las organizaciones se encuentran en constantes reuniones y los agentes de aduana desarrollan en mayor parte del día sus labores en el campo fue en parte dificultoso aplicarles los instrumentos, retrasando por uno días el tener el total de la muestras tanto la cualitativa y la cuantitativa.

Los resultados obtenidos se pueden aplicar a en el contexto donde se requiera conocer la situación de las agencias de aduana de tanto Lima y el Callao, pues en las entrevistas se logra vislumbrar opiniones de expertos las cuales debido a las preguntas desarrolladas podrían ser útiles para estudios acerca de la factibilidad de la confianza entre los operadores logísticos y la problemática de un sistema de comercio exterior que se va desarrollando desordenadamente y no se tiene una política fija sobre la manera en que se debe proyectar esta con un orden y leyes bien definidas que promuevan una inserción en el comercio internacional que nos dé más oportunidades frente a otros competidores de la región. Asimismo con la simulación del impacto económico realizado en la presente investigación.

De igual modo en las encuestas desarrolladas se hicieron preguntas acerca de su labor de su realidad donde se puede

evidenciar cual es el movimiento de carga o despachos que tienes dependiendo de la envergadura de las mismas, asimismo se puede notar en las encuestas aplicadas la percepción que tienen estas de otros operadores de comercio exterior distintos a ellos esto en el caso de las líneas navieras, agencias marítimas y de carga, donde se deja notar que las agencias de aduana perciben a las líneas navieras como el tipo de empresa que más poder e influencia tiene en el comercio exterior peruano.

Estos resultados asimismo podrían ser útiles para los demás operadores de comercio exterior gubernamentales y privadas sobre la situación de las agencias de aduana y poder vislumbrar la imagen que tiene de ellos en el caso de los operadores de comercio exterior privados.

También podría ser aplicable para conocer la evolución del comercio exterior peruano, para poder aplicar leyes que fomenten el desarrollo del mismo, para poder estudiar estrategias que puedan permitir según los resultados de las encuestas obtenidas un orden entre los operadores pues como se evidencia en la encuesta existen muchas agencias las cuales son pequeñas y no logran captar un número suficiente de despachos los cuales le permitan poder desarrollarse y crecer adecuadamente.

Conclusiones

La implementación de un sistema virtual de pagos en línea para vistos buenos, que reduzca sobretiempos, costos y aumente la eficiencia de las agencias de aduana, será viable en cuanto exista una integración adecuada entre los operadores de comercio exterior y las entidades bancarias.

Las agencias de aduana podrían verse beneficiadas de un sistema de pagos virtual, apoyando esta idea cerca del 87% del total de la muestra aplicada, pues desde el factor humano, los auxiliares de despacho al tenerlos inoperativos realizando colas en los centros de pago de vistos buenos, estos no explotan adecuadamente todos sus conocimientos y habilidades para resolver problemas en los

distintos procesos aduaneros que se presentan diariamente.

Los grandes operadores de comercio exterior transnacionales poseen mucho poder e influencia en el proceso aduanero, debido a ello el problema del pago de vistos buenos no posee aún una solución inmediata. El auge del comercio exterior que vive nuestro país ha permitido que aparezcan muchas agencias de aduana, las cuales no poseen muchos despachos y por ende tampoco el presupuesto necesario para brindar un servicio con mayor eficiencia sumando a esto el problema de pagos por servicio a la carga.

Recomendaciones

Para las empresas

Es necesario integrar a las diferentes empresas inmersas en el problema de pagos de vistos buenos, en organizaciones, para que con estos grupos fortalecidos y bien desarrollados se puedan tratar de una manera más óptima los distintos problemas del comercio exterior peruano, no solo el del pago y se puedan llegar a mejores soluciones.

Es importante que las agencias de aduana, mientras el problema de pagos continúe, intenten no utilizar a personal que puedan retirar la carga ó realizar acciones exclusivas de un despachador, pues esto reduce su capacidad productiva, ya que para realizar el pago en muchas ocasiones estos pierden el tiempo y no existe un mecanismo eficiente por la mayoría de las agencias para controlar la productividad del mismo.

Para las autoridades

Para un óptimo procedimiento integral aduanero es necesario que las actuales autoridades de las organizaciones que agrupan a las agencias marítimas y líneas navieras, predispongan todos sus esfuerzos a darle más fluidez a la logística del comercio exterior de nuestro país, pues al entrabarse el pago en sus oficinas, los importadores y exportadores directamente se verán perjudicados y no existirá la rapidez los motive a seguir negociando con el exterior y poder utilizar justamente los servicios de las líneas navieras para transportar ya sean bien exportados e importados.

Para el gobierno

Debería existir la voluntad por parte del gobierno existan legislaciones que traten regular la existencia de muchas agencias de aduana pues al existir demasiadas aumentan mucho más el tráfico de personas en los centros de pago de vistos buenos y generan a que el servicio brindado a los importadores y exportadores en los procesos aduaneros no sea el adecuado en desmedro de nuestro comercio exterior.

Referencias

- Alarco Tosoni, G. (2011). Concentración y prácticas no competitivas en las cadenas logísticas del comercio exterior: el caso del Perú. *Análisis Económico*, 26(62), 91-117.
- Autoridad Portuaria Nacional. (2007). Procesos ágiles y eficientes. APN - Revista de la Autoridad Portuaria Nacional, 6-9.
- Autoridad Portuaria Nacional. (2010). Se inició implementación de la segunda etapa del Redenaves. *Boletín Portuario*, 4.
- Beskese, A. y Sen, T. (2012). A fuzzy multiattribute approach to help measure quality of online classifieds systems. *Journal of Multiple-Valued Logic and Soft Computing*, 20, 121-141.
- Chilet Manco, J. A. (2002). Evaluación de la facilitación del comercio exterior en el Perú durante 1991 -1999: Una propuesta de medidas de facilitación para los asuntos aduaneros en un escenario competitivo y cooperativo. Tesis para Maestría, Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Económicas, Lima.
- Khan, D.; Varshney, P. y Qadeer, M.A. (2011). E-commerce: From shopping carts to credit cards. *IEEE 3rd International Conference on Communication Software and Networks, ICCSN 2011*, 81-85.
- Marquina Sánchez, M. d., & Ruiz León, A. A. (2009). Cooperación política transnacional par a la interoperabilidad de los negocios electrónicos. *Redes.Revista*

Hispana para el Análisis de Redes Sociales, 17, 101-136.

Torres Paz, L. (2011). VUCE: Historia de un proyecto punto de quiebre en la facilitación del comercio exterior en el Perú. Lima.

UNCTAD/GATT. (2005). Manual de Facilitación del Comercio. New York: Naciones Unidas New.

Anexos

Anexo: Formato de la encuesta

ENCUESTA: PROYECTO DE TESIS IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE PAGOS

Apellidos y nombres:

Cargo:

Agencia de aduana:

Tiempo en el cargo:

A continuación, se presentan preguntas las cuales tiene el objetivo de recopilar información a través de sus respuestas, para un posterior análisis acerca de una propuesta de implementación de sistema para agilizar y optimizar la obtención de vistos buenos en los despachos de importación y exportación en la Aduana Marítima del Callao.

Labor de la Agencia de aduana.

1. ¿Cuántos despachos de importación numera su agencia en promedio por semana?

- Entre 1 y 5
- Entre 5 y 10
- Entre 10 y 15
- Entre 15 y 20
- Más de 20

2. ¿Cuántos despachos de exportación numera su agencia en promedio por semana?

- Entre 1 y 5
- Entre 5 y 10
- Entre 10 y 15
- Entre 15 y 20
- Más de 20

Realización de vistos buenos

3. ¿Cuánto personal (despachadores de aduana y/o visto bueneros) tiene usted a cargo para la realización de vistos buenos?

- a. Entre 1 y 3
- b. Entre 3 y 6
- c. Entre 6 y 9
- d. Entre 9 y 12
- e. Más de 12.

4. ¿Los despachadores y/o vistos buenos de su agencia están distribuidos según...?

- a. Cartera de clientes o clientes
- b. Régimen aduanero
- c. Zona de puntos de obtención.
- d. Aduana
- e. Sin distribución en particular.

5. ¿Cuántos puntos de vistos buenos visita al día su agencia de aduana por despachos de exportación?

- a. Entre 1 y 3
- b. Entre 4 y 6
- c. Entre 7 y 9
- d. Más de 9

6. ¿Cuántos puntos de vistos buenos visita al día su agencia de aduana por despachos de importación?

- a. Entre 1 y 3
- b. Entre 4 y 6
- c. Entre 7 y 9
- d. Más de 9

7. ¿Cuántos vistos bueneros por día realiza su agencia de aduana por exportación?

- a. Entre 1 y 5
- b. Entre 5 y 10
- c. Entre 10 y 15
- d. Entre 15 y 20
- e. Más de 20

8. ¿Cuántos vistos buenos por día realiza su agencia de aduana por importación?

- a. Entre 1 y 5
- b. Entre 5 y 10
- c. Entre 10 y 15
- d. Entre 15 y 20
- e. Más de 20

9. ¿Cuánto sobretiempo por visto bueno generalmente se originan en este proceso de realización de vistos buenos, del tiempo ideado inicialmente?

- a. Entre 0 minutos y 15 minutos

- b. Entre 16 minutos y 30 minutos
- c. Entre 31 minutos y 45 minutos
- d. Entre 45 minutos y 60 minutos
- e. Más de 1 hora.

Creación de un sistema nuevo

10. ¿Qué pensaría usted acerca de la implementación de un sistema de pagos en línea desde las oficinas de las agencias de aduana para la realización de pago por vistos buenos?

- a. Completamente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Completamente en desacuerdo.

11. ¿En qué tipo de deficiencia este sistema ayudaría a resolver mejor los problemas?

- a. Sobretiempo
- b. Sobrecostos
- c. Falta de calidad
- d. Personal ineficiente
- e. No ayudaría

12. ¿Pensaría Ud. que podrían originarse problemas con este sistema propuesto?

- a. Completamente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Completamente en desacuerdo

13. ¿Para usted este sistema sería mejor que el actual?

- a. Mucho mejor
- b. Mejor
- c. Igual d. Peor
- e. Mucho Peor

14. ¿Cree usted que este sistema sería posible de implementar en la coyuntura actual del comercio exterior peruano?

- a. Muy posible
- b. Posible
- c. Difícil pero posible
- d. Imposible
- e. No sabe, no opina

15. ¿Cuál sería el mayor obstáculo para la creación de este sistema?

- a. La inversión para la implementación

- b. La adaptación de sistemas informáticos en las agencias de aduana
 - c. Las políticas de los operadores portuarios
 - d. Ningún obstáculo
 - e. Otros. Por favor Indique....
16. ¿De ser el caso que existiese obstáculos por parte de los operadores portuarios, (Agencias marítimas, agencias de carga, líneas navieras) cual usted cree que se opondría más?
- a. Agencias marítimas.
 - b. Agencias de carga. c. Líneas navieras.
 - d. Todos.
 - e. Ninguno.

Gracias por su atención y colaboración.
Atentamente,

Enrique Marcial Huamaní Apaza Alumno de pre-grado - 9 ciclo - Investigación Empresarial Aplicada 1 - Administración de Negocios Internacionales - Universidad de San Martín de Porres.