



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

EL PROCESO DE CITAS PARA EL RETIRO DE MERCANCÍAS DE IMPORTACIÓN
EN D.P. WORLD CALLAO S.R.L. Y SU IMPACTO EN EL LEVANTE EN LA IAMC,
PERÍODO 2021-2022

Línea de investigación:

Procesos jurídicos y resolución de conflictos

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Derecho con mención
en Aduanas

Autor

Gómez Alcántara, Edgar Alejandro

Asesor

Pereira Luza, Carlos Alberto

ORCID: 0009-0004-7205-2675

Jurado

Salazar Vargas, Lucy María

Vigil Farias, José

Tornero Cruzatt, Yuri Alekandrov

Lima - Perú

2025

EL PROCESO DE CITAS PARA EL RETIRO DE MERCANCÍAS DE IMPORTACIÓN EN D.P. WORLD CALLAO S.R.L. Y SU IMPACTO EN EL LEVANTE EN LA IAMC, PERÍODO 2021-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

docplayer.es

Fuente de Internet

<1%

5

issuu.com

Fuente de Internet

<1%

6

Edgar Romario Aranibar-Ramos, Aberlardo David Quispe-Ambrocio. "Exploration of the global commerce: A comprehensive review of international trade and foreign trade", Quipukamayoc, 2023

Publicación

<1%

7

nanopdf.com

Fuente de Internet



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
EL PROCESO DE CITAS PARA EL RETIRO DE MERCANCÍAS DE IMPORTACIÓN
EN D.P. WORLD CALLAO S.R.L. Y SU IMPACTO EN EL LEVANTE EN LA IAMC,
PERÍODO 2021-2022

Línea de Investigación:
Procesos Jurídicos y Resolución de Conflictos

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Derecho con mención en Aduanas

Autor

Gómez Alcántara, Edgar Alejandro

Asesor

Pereira Luza, Carlos Alberto

ORCID: 0009-0004-7205-2675

Jurado

Salazar Vargas, Lucy María

Vigil Farias, José

Tornero Cruzatt, Yuri Alekandrov

Lima - Perú

2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Descripción del problema	4
1.3 Formulación del problema	5
1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4 Antecedentes	5
1.5 Justificación de la Investigación	13
1.6 Limitaciones de la investigación.....	15
1.7 Objetivos de la investigación.....	16
1.7.1. Objetivo general.....	16
1.7.2. Objetivos específicos	16
1.8 Hipótesis	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1 Marco conceptual.....	17
III. MÉTODO	41
3.1 Tipo de investigación.....	43
3.2 Población y muestra.....	44
3.3 Operacionalización de variables	45
3.4 Instrumentos.....	46
3.5 Procedimientos.....	46
3.6. Análisis de datos	47

IV. RESULTADOS	48
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	63
VIII. REFERENCIAS	65
IX. ANEXOS	71
Anexo A: Matriz de consistencia	72
Anexo B: Validación de instrumentos	73
Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos	77
Anexo D: Instrumento de medición	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente (X).....	45
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente (Y)	45
Tabla 3 Frecuencia descriptiva de la variable independiente. Proceso de citas para el retiro de mercancías de importación	48
Tabla 4 Frecuencia descriptiva de la dimensión. Aduanas y Documentación.....	49
Tabla 5 Frecuencia descriptiva de la dimensión. Programación con la Agencia de Carga o Terminal.....	50
Tabla 6 Frecuencia descriptiva de la dimensión. Autorización Aduanera.....	51
Tabla 7 Frecuencia descriptiva de la dimensión. Coordinación logística.....	52
Tabla 8 Frecuencia descriptiva de la variable dependiente. Levante en la IAMC	53
Tabla 9 Contraste de la hipótesis general	54
Tabla 10 Pseudo R cuadrado.....	54
Tabla 11 Contraste de la hipótesis específica 1	55
Tabla 12 Contraste de la hipótesis específica 2	56
Tabla 13 Expertos durante la evaluación de los instrumentos.....	73
Tabla 14 Fiabilidad del instrumento de la variable independiente	77
Tabla 15 Fiabilidad del instrumento de la variable dependiente	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Barras de la frecuencia descriptiva de la variable independiente. Proceso de citas para el retiro de mercancías de importación	48
Figura 2 Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Demoras en obtener la cita de retiro	49
Figura 3 Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Demoras en el ingreso de la unidad de transporte, retiro libre de costos	50
Figura 4 Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. El plazo de 48 horas otorgado por el concesionario es favorable económicamente para los usuarios.	51
Figura 5 Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Se debería mantener el sistema de citas impartido por el concesionario en aras de favorecer económicamente a los usuarios.	52
Figura 6 Barras de la frecuencia descriptiva de la variable dependiente. Levante en la IAMC	53

RESUMEN

Objetivo: Determinar el impacto del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022.

Método: Asociado al paradigma de corte positivista, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de nivel explicativo, el diseño es no experimental, la población y muestra fueron 13 empresas importadoras que utilizaron los servicios de DP World Callao S.R.L. (no probabilístico).

Resultados: La mayoría (46%) está totalmente en desacuerdo con el sistema de citas, mientras que un 31% está totalmente de acuerdo. Esto indica una percepción variada entre los encuestados, con una tendencia mayoritaria a la insatisfacción. Asimismo, el 46% de los encuestados está completamente en desacuerdo con la afirmación sobre el levantamiento en la IAMC, mientras que un 8% adicional está en desacuerdo o indeciso. En contraste, el 39% está totalmente de acuerdo con la afirmación. **Conclusiones:** Existe una significancia (Sig.) de 0.001, la significancia menor a 0.05 indica que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, el análisis sugiere que el sistema de citas sí genera perjuicio al importador actualmente, respaldando la hipótesis alternativa (H_a). Asimismo, el valor de Nagelkerke = 0.773 indica que el modelo explica aproximadamente el 77.3% de la variabilidad en la variable dependiente. Este valor sugiere un buen ajuste del modelo, indicando que las variables incluidas tienen una alta capacidad predictiva en relación con el resultado que se está analizando.

Palabra clave: Disponibilidad de citas de retiro, costos extras, Aduana marítima del Callao.

ABSTRACT

Objective: To determine the impact of the appointment process for the withdrawal of imported goods at D.P. World Callao S.R.L., on the lifting at the IAMC, period 2021 - 2022. **Method:** Associated with the positivist paradigm, with a quantitative approach, of an applied type, of an explanatory level, the design is non-experimental, the population and sample were 13 importing companies that used the services of DP World Callao S.R.L. (non-probabilistic). **Results:** The majority (46%) totally disagree with the appointment system, while 31% totally agree. This indicates a varied perception among respondents, with a majority tendency towards dissatisfaction. Likewise, 46% of respondents completely disagree with the statement about the lifting at the IAMC, while an additional 8% disagree or are undecided. In contrast, 39% totally agree with the statement. **Conclusions:** There is a significance (Sig.) of 0.001, significance less than 0.05 indicates that there is sufficient evidence to reject the null hypothesis (H_0). Therefore, the analysis suggests that the appointment system does cause harm to the importer currently, supporting the alternative hypothesis (H_a). Likewise, the Nagelkerke value = 0.773 indicates that the model explains approximately 77.3% of the variability in the dependent variable. This value suggests a good fit of the model, indicating that the variables included have a high predictive capacity in relation to the result being analyzed.

Keyword: Availability of withdrawal appointments, extra costs, Callao Maritime Customs.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto del comercio internacional, la complejidad y demanda de los procesos de importación requieren una gestión eficiente para asegurar el flujo ininterrumpido de mercancías. En Perú, este desafío se refleja especialmente en la operativa portuaria, donde el manejo de las citas para el retiro de mercancías se ha convertido en un aspecto crítico para la optimización de la logística y el cumplimiento normativo. El estudio se orienta a analizar el sistema de citas para el retiro de mercancías en D.P. World Callao S.R.L., un actor clave en la infraestructura portuaria peruana, y evalúa su influencia en el proceso de levante en la Intendencia de la Aduana Marítima del Callao (IAMC) durante los años 2021 y 2022.

La implementación de un sistema de citas tiene implicaciones significativas para la eficiencia operativa, el cumplimiento de los requisitos aduaneros y la experiencia de los usuarios. A medida que D.P. World Callao S.R.L., ha adaptado y refinado este sistema, se han presentado tanto avances como desafíos. La presente investigación explora cómo estas modificaciones han impactado la dinámica del levante aduanero y la coordinación de las operaciones portuarias.

En la realización de la investigación, el sistema de citas ha sido objeto de diversas modificaciones cuyo fin es la mejora de la efectividad y de la reducción de los tiempos de espera asociados al retiro de mercancías. No obstante, estas reformas han tenido efectos variados, afectando tanto la operativa del puerto como el cumplimiento de las normativas vigentes. Analizar estos efectos es crucial para identificar las áreas que requieren ajustes y para proponer mejoras que puedan optimizar el proceso.

El fin del estudio es investigar de manera exhaustiva el impacto del sistema de citas en el retiro de mercancías y en el levante en la IAMC, ofreciendo una evaluación crítica de las reformas implementadas. Mediante una metodología detallada que incluye el análisis de documentación relevante, entrevistas con actores clave y estudios de casos específicos, esta

tesis busca generar conocimientos que contribuyan a mejorar continuamente las etapas de la labor en la aduana y a la formulación de recomendaciones prácticas para futuras optimizaciones.

1.1 Planteamiento del problema

El auge del comercio exterior ha impulsado la diversificación económica global, lo que exige que los países ajusten sus procedimientos aduaneros para optimizar las operaciones logísticas y, de este modo, alcanzar un comercio más eficiente, rápido y seguro. En respuesta, nuestro país ha adoptado y aplicado políticas de facilitación como principio fundamental, con el fin de cumplir con los objetivos en un mundo globalizado que exige procesos aduaneros rápidos, económicos y simplificados.

Es importante señalar que la importación de mercancías es uno de los principales regímenes aduaneros en Perú, lo que hace crucial prestar atención a las operaciones de destinación de mercancías, conforme a lo establecido en la legislación sobre las Aduanas, Decreto Legislativo N° 1053 y sus modificaciones.

Actualmente, el marco regulatorio otorga al importador la flexibilidad de optar por diversas modalidades de despacho: Anticipado, Urgente y Diferido. El Despacho Anticipado, ahora conocido como "despacho ordinario", permitiendo enumerar las declaraciones antes de su llegada del medio de transporte, facilitando la obtención del levante en un plazo de 48 horas. Por otro lado, el Despacho Diferido se orienta a la destinación de la mercancía únicamente después de su llegada a un territorio.

Los Tratados de Libre Comercio (TLC) poseen una naturaleza predominantemente ejecutiva, conforme a las directrices del derecho constitucional e internacional sobre tratados. Estos acuerdos abordan la creación de zonas de libre comercio para mercancías y servicios, incluyen medidas para fomentar y proteger el comercio, establecen normas de origen, procedimientos antidumping y derechos compensatorios, así como regulaciones aduaneras,

facilitación del comercio, salvaguardias, políticas de competencia y estándares sanitarios y fitosanitarios (Cosio, 2014).

El sistema de citas para el retiro de mercancías en D.P. World Callao S.R.L., y su repercusión en el proceso de levante en la Intendencia de la Aduana Marítima del Callao (IAMC) durante 2021-2022, plantea un conjunto complejo de dificultades afectando la efectividad y poder dar cumplimiento a la legislación de la aduana. A pesar de que el sistema de citas se instauró con el fin de lograr una mejora sobre la gestión del retiro de mercancías y reducir los tiempos de espera, se han observado problemas persistentes que impiden el logro de estos objetivos. Las ineficiencias en la coordinación y los retrasos en el procesamiento de las citas han dado lugar a cuellos de botella que interfieren con la fluidez del proceso aduanero.

Las causas fundamentales de estos problemas incluyen una infraestructura tecnológica que no ha sido capaz de soportar adecuadamente el volumen de operaciones, fallos en la comunicación entre D.P. World Callao S.R.L., los operadores logísticos y la IAMC, y una capacitación inadecuada del personal encargado de gestionar el sistema. Estas deficiencias han resultado en un aumento en los tiempos de espera y los costos operativos, además de una experiencia insatisfactoria para los usuarios, deteriorando la reputación del puerto y afectando negativamente la relación con los clientes.

Este planteamiento del problema se enfoca en examinar cómo las deficiencias del sistema de citas impactan la eficiencia del levante de mercancías y busca proponer estrategias para optimizar el proceso. El objetivo es mitigar los problemas existentes, mejorar la coordinación entre los diversos actores del proceso aduanero y, en última instancia, mejorar la operatividad general del puerto.

1.2 Descripción del problema

El estudio presenta serios desafíos que afectan la eficiencia del proceso de levante en la Intendencia de la Aduana Marítima del Callao (IAMC). En el período de 2021 a 2022, se han evidenciado problemas persistentes en la operatividad de este sistema, lo que ha tenido un impacto considerable en el flujo de mercancías y la gestión aduanera. El diagnóstico revela que, a pesar de que el sistema de citas fue diseñado para mejorar la gestión del retiro de mercancías y reducir los tiempos de espera, ha enfrentado obstáculos significativos en su implementación y funcionamiento. Las dificultades en la coordinación entre los diversos actores y las demoras en el procesamiento de citas han creado cuellos de botella que afectan la eficacia global del sistema.

Las causas de estos problemas incluyen limitaciones en la infraestructura tecnológica, que ha demostrado ser insuficiente para manejar el alto volumen de operaciones, resultando en fallos recurrentes y demoras. Además, la falta de una comunicación efectiva entre D.P. World Callao S.R.L., los operadores logísticos y la IAMC ha provocado descoordinaciones que interrumpen significativamente el proceso. Existe una falta de formación continua, de los colaboradores encargados de poder operar el sistema de citas también ha contribuido a errores en la gestión y a una operativa ineficiente.

Las consecuencias de estas deficiencias son notables. La prolongación de los tiempos de espera ha llevado a que las mercancías permanezcan más tiempo del previsto en las instalaciones portuarias, incrementando los costos de almacenamiento. Además, los problemas operativos han generado costos adicionales tanto para los operadores logísticos como para los importadores, afectando negativamente la competitividad del puerto. Finalmente, los problemas de coordinación y las demoras han deteriorado la experiencia de los usuarios, perjudicando la reputación de D.P. World Callao S.R.L., y su relación con los clientes. Este estudio busca analizar en profundidad las causas subyacentes de estas deficiencias y sus

efectos, con el objetivo de proponer soluciones que optimicen el proceso y mitiguen los impactos negativos en el levante aduanero.

1.3 Formulación del problema

Según Hernández et al. (2014), la definición del problema de investigación requiere una refinación y estructuración formal de la idea de investigación. En este contexto, se presentan a continuación el problema general y los problemas específicos que se abordarán:

1.3.1. Problema general

¿Cómo el proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., impacta en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo el proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., impacta en el levante en la IAMC según la autorización aduanera, periodo 2021 – 2022?
- ¿De qué manera impacta el proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., en el levante en la IAMC según la coordinación logística, periodo 2021 – 2022?

1.4 Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Romero (2024) sostiene que tomar decisiones sobre el pago de derechos en plazos tan breves es inviable, y posponer la desaduanización hasta aclarar estos temas tampoco es adecuado. Las verificaciones extensas en el punto de nacionalización pueden resultar contraproducentes. Muchas administraciones aduaneras, como las de Colombia, Chile, Perú y

Uruguay, optan por realizar auditorías en el domicilio fiscal o en los depósitos del importador, y solo en caso necesario, en las oficinas aduaneras. Dada la limitada capacidad del comercio exterior boliviano y la tendencia del comercio internacional a agilizar la desaduanización, es crucial reducir los plazos para la revisión de controles diferidos, evitando demoras innecesarias en la conclusión de los despachos aduaneros, ya que el tiempo es dinero.

Según Hidalgo (2021) en el período comprendido entre 1970 y 2019, el comercio internacional ha experimentado varias tendencias significativas. Algunas de estas tendencias se establecieron al comienzo de este intervalo, mientras que otras han emergido más recientemente. El comercio de bienes ha mostrado una mayor volatilidad en comparación con el PIB global. Aunque anteriormente el comercio de mercancías crecía a un ritmo mucho mayor que el PIB, esta diferencia se ha reducido en tiempos recientes. Las manufacturas han sobrepasado a los productos primarios en importancia, con estos últimos mostrando inestabilidad en sus precios. Por otro lado, los servicios, especialmente los relacionados con la tecnología, han experimentado un crecimiento y estabilidad continuos. La globalización y las cadenas de valor globales han tenido un impacto profundo en el comercio, intensificando la conexión entre bienes, servicios e inversiones. La prominencia de la economía estadounidense en el comercio internacional ha disminuido, mientras que la región asiática, liderada por China, ha emergido como un importante centro de exportaciones e importaciones globales. Las políticas comerciales han oscilado entre prácticas restrictivas, enfocadas en el proteccionismo unilateral, y enfoques que favorecen la apertura, la cooperación y el multilateralismo ordenado. Estas fuerzas opuestas reflejan las tensiones derivadas de intereses hegemónicos en ámbitos económicos, tecnológicos e innovadores.

Raffo y Hernández (2021) concluyen que en las últimas cuatro décadas, se han desarrollado tendencias en el comercio internacional y en desigualdades asociadas a los ingresos y riquezas que afectan en la economía global. Algunas de estas tendencias han sido

positivas, beneficiando a muchas economías y promoviendo un desarrollo de corte económico y social. Sin embargo, otras han planteado serios problemas, cuestionando el bienestar de amplias comunidades y poniendo en duda el futuro del capitalismo actual y, en un sentido más amplio, la humanidad misma.

Tejeda et al. (2019) concluyen que conocer cada trámite para el despacho de la aduana es crucial, ya que una experiencia adecuada en la importación de productos alimenticios permite agilizar el proceso y reducir gastos adicionales. Este hallazgo resalta la importancia de capacitar a los empleados y de contar con asesoría de proveedores logísticos, quienes facilitan una comunicación efectiva y garantizan la eficiencia operativa. Además, la investigación revela que una menor capacidad logística interna en la empresa importadora está asociada a un aumento en las importaciones. Esto sugiere que las empresas grandes experimentan beneficios, como ahorros en costos y mayor rapidez, cuando externalizan parcialmente o totalmente sus servicios logísticos a expertos, recomendándose así una modificación en su enfoque logístico para potenciar las importaciones.

Castañeda (2019) evidenció la importancia de dedicar el tiempo necesario para ajustar o agregar cláusulas en los contratos que definan los riesgos asociados al incumplimiento de la promesa de valor. Además, subraya la necesidad de implementar un sistema de control inmediato para gestionar los sobrecostos y compartirlos con las áreas afectadas. Recomendando que el comercio exterior esté más involucrado en la gestión del transporte nacional, manteniendo un control riguroso sobre demoras e incumplimientos. Si es preciso, sugiere asignar un responsable del área de transporte específicamente para supervisar los retrasos en el recojo, devolución y limpieza.

García y Ordóñez (2016) reveló que existe congestionamiento y sobre todo bastantes retrasos en la publicación de la programación de apertura influyen negativamente en la

desconsolidación. Las empresas de consolidación y los depósitos, responsable de segregar la mercadería y publicar de datos de peso, desempeñan un papel crucial en este proceso.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Chambi et al. (2023) concluyen que la relación entre los procesos de importación y los costos varían según el escenario y sucesos específicos de cada caso. Al examinar estos procesos, es posible identificar oportunidades para mejorar el cumplimiento normativo, lo cual puede minimizar el riesgo de retrasos, multas y sanciones. Los costos asociados con la importación incluyen no solo el precio de adquisición y los costos de envío y seguros, sino también gastos adicionales relacionados con el cumplimiento de regulaciones y requisitos específicos de cada país. Aunque se ha demostrado una asociación de las variables estudiadas, otros factores también influyen en la determinación de los costos de importación, como la fluctuación en el tipo de cambio, la política comercial externa, las condiciones económicas globales y eventos imprevistos como la pandemia de coronavirus. Por lo tanto, al considerar tanto los aspectos internos como externos relevantes, se puede gestionar y optimizar la importación de manera más eficiente, lo que contribuye a reducir el costo y a prevenir perjuicios económicos para individuos y empresas involucrados en actividades de importación.

Agreda y Alfaro (2022) concluyen que el sistema de despacho anticipado ofrece beneficios significativos en la liberación de mercancías de aduana, se consideran la numeración de la declaración de bienes y los costos operativos y de transporte. Esta modalidad facilita las importaciones al agilizar los trámites aduaneros, reduciendo tiempos y costos operacionales. Los beneficios del despacho anticipado dependiendo de la modalidad del importador, se ven afectados los costos de traslado y almacenamiento de mercancías. En general, el despacho anticipado se presenta como la opción más eficiente, optimizando el tiempo y los recursos, y permitiendo levantar mercancía del puerto sin costos adicionales favorece al empresario, aumentando su competitividad.

Guerrero y Mejía (2021) sugieren que la SUNAT debería implementar estrategias para que los importadores agilicen correctamente los trámites documentarios y eviten ser sometidos a controles adicionales, con el objetivo de mantener indicadores positivos. Recomiendan que los importadores opten por el despacho aduanero anticipado, lo cual les permitiría retirar su mercancía en un plazo de 48 horas, además de otros beneficios que incluyen la reducción de tiempos y costos. Asimismo, proponen que la SUNAT fomente la adopción del despacho anticipado mediante la organización de charlas dinámicas y sesiones de especialización, con el propósito de mantener una relación positiva y efectiva en el proceso de importación.

Alarcón y Ordóñez (2020) concluyen que la disponibilidad de los documentos del despacho aduanero y el entendimiento de las ventajas del despacho anticipado no constituye una barrera para implementar el proceso de despacho en 48 horas. Los documentos necesarios pueden ser obtenidos antes de que el medio de transporte llegue, y los importadores son conscientes de los beneficios del despacho anticipado. Los usuarios del puerto del Callao optarían por este procedimiento si se redujera el costo de la garantía aduanera, se facilitara el acceso financiero para obtenerla, y se aceleraran los trámites operativos portuarios. Estos cambios potencialmente mejorarían el comercio exterior peruano y fomentarían la especialización en productos nacionales para lograr mayor competitividad. Un acceso más eficiente al sistema financiero contribuiría al desarrollo industrial y tecnológico del Perú, elevando su competitividad en comparación con otras economías regionales. Además, la principal dificultad identificada es la demora en la autorización de salida de puerto por parte del administrador portuario, que afecta la rapidez de los trámites operativos.

Aldava y Lázaro (2020) concluyen que, a pesar de los avances significativos, Perú enfrenta grandes desafíos en infraestructura, lo que lo coloca en desventaja, el informe del Banco Mundial asigna una calificación de 2.89/5 al desempeño logístico, destacando elevados costos y fallos en los procesos de carga, descarga, transporte y desaduanaje, lo que impacta

negativamente en exportadores e importadores. Además, se identificaron deficiencias en la gestión de despachos, afectando su simplicidad, agilidad y previsibilidad, y las operaciones digitales presentan una capacidad de respuesta restringida. La Aduana está implementando nuevas herramientas y procedimientos para mejorar y para facilitar los trámites, empero, aún no se ha alcanzado un nivel óptimo donde estos trámites sean percibidos como simples por los operadores y profesionales del comercio exterior.

Barco y Villanera (2020) concluyen que el congestionamiento por la demora en la disposición de mercancías abandonadas o inmovilizadas tiene un impacto negativo considerable en las operaciones de los depósitos temporales autorizados por SUNAT en la Intendencia de la Aduana Marítima del Callao durante 2019. Comercialmente, la custodia de estas mercancías genera costos adicionales y pérdidas económicas. Operativamente, los depósitos deben interrumpir o redistribuir recursos para cumplir con los requisitos aduaneros, lo que disminuye la eficiencia y aumenta los costos. El exceso de mercancías ocupa el espacio de manera ineficiente, afectando la capacidad de atender la demanda y generando costos de oportunidad. Además, los depósitos enfrentan gastos adicionales por almacenamiento y manejo, que no se recuperan, y la antigüedad de las mercancías puede causar deterioro, caducidad y riesgos para la salud. Finalmente, los depósitos deben ofrecer descuentos significativos en el servicio de almacenamiento para liberar espacio.

Gamarra (2020) sugiere que el encargado de las importaciones debería optar por el despacho anticipado para sus cargas, ya que este método permite realizar una descarga directa en el terminal portuario, evitando así la necesidad de utilizar un depósito temporal. Además, el despacho anticipado facilita la gestión rápida del retiro de las mercancías, lo que ayuda a prevenir la congestión portuaria y a mejorar la fluidez durante los procesos de descarga. Gamarra también recomienda que el responsable de la nacionalización de la empresa utilice el despacho anticipado, ya que, aunque no haya una diferencia significativa en los costos

operativos o de agenciamiento aduanero, esta modalidad optimiza los tiempos de entrega. Esto resulta en una rotación de stock más eficiente y permite generar mayores pedidos para futuras importaciones.

Ramírez y Del Pino (2019) concluyen que la obligatoriedad del Despacho Anticipado podría perjudicar el Régimen de importaciones al limitar la capacidad del importador para elegir la modalidad de despacho para su mercancía. A pesar de los beneficios del Despacho Anticipado, como la reducción de tiempos en los trámites aduaneros y la posibilidad de elegir el punto de llegada en el puerto, no se evita la generación de sobre costos debido a la operatividad. Los importadores, en función de la naturaleza de la mercancía y sus operaciones, aún definirán su modalidad de nacionalización en el puerto del Callao. Aunque el Despacho Anticipado podría mejorar los costos logísticos, la obligatoriedad de esta modalidad no evitaría completamente los sobre costos asociados a sobreestadía y almacenaje en el puerto, que son inherentes a las operaciones logísticas.

Estrada (2018) sugiere que la Aduana debería considerar los beneficios de ambas modalidades (anticipado y diferido) para unificar los procedimientos y facilitar el comercio exterior. Aunque las modificaciones en las modalidades de despacho aduanero han simplificado ciertos procedimientos y mejorado los controles, también han creado dificultades, como la sobreestadía de mercancías y la obligación de presentar documentación completa antes de la llegada del barco. Por lo tanto, se concluye que las modificaciones actuales no son completamente efectivas y que el Estado peruano debe continuar ajustándolas para resolver estas dificultades, manteniendo el equilibrio entre la simplificación de procedimientos y la rigurosidad en los controles aduaneros.

Sánchez (2017) investiga si los procedimientos aduaneros actuales y los costos logísticos realmente ayudan a reducir tiempos y mejorar la rentabilidad en la importación de mercancías. Concluye que una colaboración más efectiva entre las autoridades aduaneras y

portuarias podría optimizar el uso del despacho anticipado en depósitos portuarios, facilitando la entrega de cargas y reduciendo la dependencia de depósitos externos. Propone que la autoridad portuaria colabore con el gobierno y los concesionarios en Callao para ampliar las infraestructuras, ya que los altos costos logísticos se deben a la falta de control sobre los gastos de retiro.

Cossio (2017) señala que la inspección de documentos, las mercancías están listas para el levantamiento y se consideran nacionalizadas conforme al artículo 49° de la Ley. Este levantamiento es autorizado por los almacenes o puntos de llegada tras verificar la información proporcionada por la aduana a través de enlaces directos, correos electrónicos o páginas web. En el canal verde, el levantamiento se realiza simplemente acreditando el pago, mientras que en los canales naranja y rojo se requiere la aprobación adicional del especialista en aduanas y, en caso de liquidaciones de cobranza, el pago o afianzamiento después de diligencias adicionales o análisis químicos. De acuerdo con el TLC Perú-Estados Unidos, la aduana debe procesar el levantamiento dentro de las 48 horas siguientes a la descarga, siempre que sea posible.

Domenack y Ly (2021) identifican que los factores operativos, como la infraestructura externa al puerto y los tiempos de espera dentro del mismo, influyen significativamente en el despacho anticipado para la retirada de carga contenerizada. La falta de infraestructura adecuada contribuye a tiempos de espera prolongados, dificultando el acceso al despacho anticipado. La teoría general de sistemas destaca cómo la revisión de documentos, la infraestructura y los tiempos de espera interactúan como componentes de un sistema complejo. Arroyo (2020) investiga el impacto de las prácticas anticompetitivas en las redes marítimo-portuarias sobre la asignación de citas para las MYPES transportadoras de contenedores. Descubre que dichas prácticas afectan negativamente la cuota de citas, dado que los operadores portuarios prefieren almacenes con tecnología avanzada y sistemas de acceso por sensores

electrónicos. Como consecuencia, las MYPES en el Callao obtienen menos citas y enfrentan retrasos en el despacho, la recepción y el manejo de contenedores.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1. Práctica

Radica en la necesidad de optimizar el proceso para reducir demoras y costos asociados, así como para mejorar la satisfacción de los usuarios. En un entorno altamente competitivo, la eficiencia en el retiro de mercancías es fundamental para mantener la competitividad y garantizar un flujo logístico fluido. Comprender cómo el sistema de citas actual impacta en el levante permite a DP World Callao S.R.L., implementar mejoras basadas en datos concretos, potencialmente aumentando la eficiencia operativa, reduciendo costos para los importadores y mejorando el servicio general. Además, este análisis puede contribuir a la formulación de políticas y prácticas que optimicen el proceso, beneficiando a todas las partes involucradas en la cadena de suministro.

1.5.2. Teórica

Radica en la necesidad de evaluar cómo el sistema de citas para el retiro de mercancías en DP World Callao S.R.L., afecta el proceso de levante en la IAMC durante el período 2021-2022. Este análisis es esencial para identificar posibles ineficiencias y áreas de mejora en el proceso logístico. Al comprender el impacto del sistema de citas en los tiempos y costos asociados al retiro de mercancías, se pueden implementar ajustes para optimizar el flujo operativo, reducir demoras y costos adicionales para los importadores, y mejorar la satisfacción general de los clientes. Esta investigación proporciona una base sólida para mejorar las prácticas actuales y fortalecer la competitividad del puerto en el ámbito internacional.

1.5.3. Metodológica

Se basa en la aplicación de un enfoque aplicado y explicativo para explorar el impacto del sistema de citas en el levante en DP World Callao S.R.L. Como estudio aplicado, busca

abordar problemas reales y proporcionar soluciones prácticas basadas en datos empíricos. El nivel explicativo permite entender las relaciones causales entre el sistema de citas y su efecto en el proceso de levante, ofreciendo un análisis detallado. La utilización del alfa de Cronbach garantiza la fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, mientras que la validación de estos instrumentos asegura que las mediciones sean precisas. Este enfoque asegura que los hallazgos y recomendaciones sean sólidos y útiles para mejorar la eficiencia operativa y la efectividad del proceso de citas en el puerto.

1.5.4. Social

Es de gran importancia social por las siguientes razones:

- **Mejora en la Cadena de Suministro:** Examinar cómo el sistema de citas influye en el retiro de mercancías es crucial para optimizar el tiempo y reducir los costos asociados, beneficiando tanto a importadores como a consumidores.
- **Impacto en la Economía Local:** D.P. World Callao S.R.L., es un actor clave en el puerto del Callao, uno de los principales puntos de entrada de mercancías en Perú. Entender el impacto del proceso de citas ayuda a conocer cómo afecta a las empresas locales, con implicaciones significativas para el comercio y el empleo en la región.
- **Reducción de Costos y Mayor Competitividad:** Identificar ineficiencias y proponer mejoras puede reducir costos operativos para las empresas, favoreciendo una mayor competitividad en el mercado global. Esto es especialmente relevante para las empresas peruanas que dependen de la importación de productos.
- **Beneficio para los Consumidores:** La eficiencia en el retiro de mercancías se traduce en una mejor disponibilidad de productos y precios más competitivos para los consumidores, además de mejorar la experiencia de los usuarios finales al reducir retrasos y problemas en la cadena de suministro.

- **Desarrollo de Políticas Efectivas:** Los hallazgos pueden ser de utilidad para diseñar políticas y procedimientos más eficaces en la gestión de citas para el retiro de mercancías, contribuyendo a mejorar las prácticas portuarias y aduaneras.

1.5.5. Legal

La necesidad de analizar el proceso de citas para el retiro de mercancías surge de la importancia de evaluar su conformidad y efectividad frente a las normativas aduaneras y portuarias vigentes. De acuerdo con la Ley General de Aduanas (Decreto Legislativo N° 1053) y su Reglamento, se establecen procedimientos específicos para el despacho y la liberación de mercancías, con el objetivo de asegurar una gestión eficiente de las cargas. Adicionalmente, los tratados internacionales, como el TLC Perú-Estados Unidos, fijan plazos y criterios que afectan directamente el manejo en los depósitos portuarios. La investigación sobre el impacto del proceso de citas en D.P. World Callao S.R.L., en relación con el levante en la Intendencia de la Aduana Marítima del Callao (IAMC), facilita la identificación de posibles discrepancias o áreas que requieran ajustes, lo que a su vez contribuye a la mejora en el flujo de mercancías y a una mayor alineación con las normativas tanto nacionales como internacionales.

1.6 Limitaciones de la investigación

Incluyen el acceso limitado a datos detallados y actualizados sobre las operaciones portuarias, lo que podría afectar la profundidad del análisis. Asimismo, las variaciones en las prácticas operativas y los procedimientos aduaneros durante el período estudiado pueden haber impactado los resultados, dificultando la obtención de conclusiones generalizables. La falta de colaboración de algunos actores clave también pudo haber restringido la obtención de información crucial. Finalmente, las restricciones de tiempo y recursos impidieron un análisis más exhaustivo de los factores externos que podrían haber influido en el proceso de citas y el levante de mercancías.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar el impacto del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar el impacto del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., en el levante en la IAMC según la autorización aduanera, periodo 2021 – 2022.
- Establecer el impacto del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., en el levante en la IAMC según la coordinación logística, periodo 2021 – 2022.

1.8 Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., impacta significativamente en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022.

1.8.2. Hipótesis específicas

- El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., impacta significativamente en el levante en la IAMC según la autorización aduanera, periodo 2021 – 2022.
- El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., impacta significativamente en el levante en la IAMC según la coordinación logística, periodo 2021 – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1. Teoría del Control de Inventarios

Esta teoría se enfoca en la gestión eficiente de inventarios con la finalidad de reducción del costo y la mejora de la disponibilidad de productos. En el ámbito de la programación de citas para el retiro, esto implica coordinar el agendamiento de las citas para asegurar que la mercancía sea retirada en el momento oportuno, evitando así congestiones en el almacén o en el terminal. Una adecuada programación de citas facilita un flujo constante de mercancías y previene contingencias en la cadena de suministro (Álvarez y Ríos, 2007). El control juega un papel crucial al establecer medidas correctivas para alinear las actividades con los planes establecidos, permitiendo la rápida identificación y análisis de las causas de cualquier desviación para evitar su recurrencia. Esto contribuye a la reducción de costos, ahorro de tiempo y minimización de errores potenciales.

Según los autores, el control es esencial para el desarrollo organizacional, ya que facilita el monitoreo del progreso y la corrección de errores. Además, permite a los administradores seguir los cambios en el entorno y evaluar su impacto en el clima y avance de la organización.

2.1.2. Teoría de la Gestión de la Cadena de Suministro

Esta teoría fomenta la integración y coordinación de todos los elementos de la cadena de suministro, desde la adquisición hasta la entrega. La coordinación efectiva entre las partes involucradas, tales como aduanas, transportistas y agencias de carga, es esencial. La programación de citas para el retiro de mercancías se inserta en la gestión de manera total de la cadena de suministro, garantizando que todos los elementos del proceso estén sincronizados y que la mercancía se desplace de manera eficiente a través de la cadena (Silva, 2017). La relevancia de la cadena de suministro se basa en la interdependencia entre sus componentes, desde el origen del producto hasta el consumidor final. Este enfoque permite a las

organizaciones mejorar su competitividad y rentabilidad, considerando el estudio de la cadena de los suministros como un procedimiento de la gerencia crucial para el éxito empresarial.

En el contexto global actual, caracterizado por un entorno en constante cambio, la cadena de suministro debe ser gestionada de manera eficaz y eficiente para maximizar las ventajas competitivas. Este desafío se intensifica por la alta incertidumbre en el comercio global y local. Para enfrentar esto, es esencial adoptar estrategias alternativas que brinden a las cadenas de suministro la eficiencia y flexibilidad requeridas para adaptarse a los mercados actuales. La gestión debe cubrir toda la red de proveedores, procesos productivos y distribución de manera vertical. Asimismo, es crucial incorporar avances en informática, comunicaciones y nuevos sistemas de gestión para optimizar la cadena.

La gestión de la cadena de suministro evoluciona constantemente, afectando la organización, coordinación y planificación en las empresas, y adaptándose a los cambios del mercado impulsados por la tecnología. En una economía globalizada, las empresas no pueden mantener competitividad de manera aislada. Deben utilizar herramientas gerenciales alternativas para superar restricciones del mercado y acceder a nuevas oportunidades.

La globalización impulsa a las organizaciones a ajustar sus operaciones a las nuevas demandas del mercado, fomentando la búsqueda de prácticas que incrementen su competitividad.

Una cadena de suministro incluye a todos los participantes, directos e indirectos, necesarios para satisfacer al cliente. Esto abarca fabricantes, proveedores, transportistas, almacenistas, minoristas y clientes. En una organización, como un fabricante, abarca todas las funciones esenciales para cumplir con las solicitudes del cliente, incluyendo desarrollo de productos, marketing, operaciones, distribución, finanzas y servicio al cliente.

2.1.3. Teoría de la Gestión de Operaciones

Esta teoría, centrada en la eficiencia y la optimización de los procesos operativos, tiene como fin la mitigación del tiempo del ciclo y la mejora de la efectividad en la gestión de operaciones. En el contexto de la gestión de citas para el retiro de mercancías, se busca optimizar tanto el tiempo como los recursos requeridos para la recogida de mercancías, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa. Una adecuada programación y gestión de citas puede reducir significativamente los tiempos de espera y mejorar la coordinación entre aduanas y agencias de carga (Ropa y Alama, 2019). Esta teoría también aboga por un enfoque integral que engloba las mejores prácticas para garantizar procesos de fabricación o producción eficientes y asegurar una entrega rápida y sin complicaciones al cliente, lo que, a su vez, incrementa la satisfacción del mismo. Además, se examina la gestión de operaciones como una administración multidisciplinaria que busca alcanzar niveles óptimos de efectividad en la utilización hacia los recursos empresariales.

En resumen, la gestión de operaciones se enfoca en planificar, dirigir y controlar la conversión de suministros en productos y servicios, con el objetivo de alinear la demanda del cliente con la oferta de la empresa, garantizando que los procesos operativos sean eficientes y efectivos en satisfacer las necesidades del mercado.

2.1.4. Teoría de la Logística y Distribución

La logística y distribución se ocupan de planificar y gestionar el movimiento de mercancías, enfatizando la coordinación del transporte y distribución para asegurar que los productos lleguen a su destino de manera puntual y eficaz. En el proceso de citas para el retiro, la teoría logística enfatiza la necesidad de alinear la programación de citas con las capacidades de transporte y almacenamiento. Esta coordinación asegura que las mercancías sean retiradas y transportadas de manera efectiva, optimizando el uso de recursos y minimizando retrasos (Pinheiro et al., 2017).

Para ofrecer un servicio de distribución efectivo, los procesos deben centrarse en satisfacer las necesidades del cliente. Esto implica:

- Organización logística formal: Establecer una estructura logística bien definida.
- Orientación al cliente y servicio de calidad: Desarrollar procesos que prioricen la necesidad y expectativa del usuario.
- Especialización en procesos y actividades: Implementar procesos especializados para la mejora de la calidad.
- Planificación de estrategias de coordinación: Diseñar estrategias para coordinar eficientemente la empresa con el cliente y facilitar las transacciones.
- Uso de sistemas de información: Incorporación de la tecnología de la información hacia la optimización del ámbito logístico y la comunicación.

2.1.5. Teoría de la Gestión del Tiempo

Esta teoría se enfoca en la optimización del tiempo para mejorar la eficiencia operativa. En el contexto del retiro de mercancías, implica coordinar las citas de manera que se minimicen el tiempo de espera y se logre maximizar la calidad del proceso. La programación exacta de las citas contribuye a reducir el tiempo de inactividad y asegura que las mercancías sean manejadas de manera oportuna (Ríos, 2023).

La administración se enfoca en desarrollar el talento humano para optimizar el trabajo en equipo dentro de una organización. Su objetivo es alcanzar metas institucionales y personales aplicando técnicas y principios administrativos, asegurando un desarrollo eficaz y una gestión de recursos confiable.

El tiempo es un componente crucial en toda planificación, ya que fundamentalmente se trata de programar las tareas a realizar en función del tiempo disponible. Este recurso es limitado y no se restringe únicamente al ámbito laboral, sino que también afecta a nuestra vida

personal. El tiempo dedicado a la familia, a los hijos y a nuestras actividades privadas es tan valioso como el tiempo invertido en el entorno organizacional.

En la gestión de proyectos, la administración del tiempo incluye los procesos para asegurar que el proyecto se complete dentro del plazo establecido. Estos procesos interactúan con otras áreas y pueden necesitar la participación de individuos o grupos, repitiéndose en diferentes fases si el proyecto está segmentado.

Para gestionar el tiempo de un proyecto eficazmente, es crucial definir claramente el objetivo: especificar con precisión lo que se desea lograr para orientar los esfuerzos hacia metas concretas.

- Determinar las tareas necesarias: Identificar todas las actividades que deben completarse para alcanzar el objetivo del proyecto.
- Establecer un calendario de trabajo: Crear un cronograma detallado que marque cuándo se deben realizar las diferentes tareas.
- Fijar duraciones e hitos importantes: Asignar tiempos específicos para cada actividad y definir hitos clave que permitan medir el progreso.
- Planificar la ejecución de tareas: Desarrollar un plan que detalle cómo se llevarán a cabo las tareas identificadas.
- Asignar recursos: Distribuir los recursos necesarios (humanos, financieros, materiales) entre las tareas según sus requerimientos.
- Estudiar relaciones entre tareas: Analizar cómo se interrelacionan las tareas y resolver conflictos potenciales entre recursos.
- Establecer costos: Definir el presupuesto para cada tarea y gestionar los costos de manera eficaz.
- Monitorear el avance: Realizar un seguimiento continuo del progreso del proyecto en comparación con el plan original.

- Comparar costos con el presupuesto: Revisar regularmente los costos incurridos y compararlos con el presupuesto asignado.
- Prever y corregir desviaciones: Identificar posibles problemas o desviaciones del plan y tomar acciones correctivas para mantener el proyecto en curso.
- Dotar de estructura adecuada: Asegurar que el proyecto y el equipo cuenten con una estructura organizativa que facilite la gestión y ejecución.
- Involucrar al equipo: Fomentar la participación activa del equipo en la planificación y resolución de problemas para asegurar el compromiso y la eficacia.
- Mantener informes de calidad: Proporcionar informes detallados y precisos sobre el estado y avance del proyecto para una adecuada toma de decisiones.

2.1.6. Comercio internacional

El comercio internacional consiste en el intercambio de bienes y servicios entre países, permitiendo la especialización en productos con ventajas comparativas y la adquisición de bienes que otros países producen más eficientemente. Incluye tanto exportaciones como importaciones de productos y está regulado por acuerdos comerciales, normas aduaneras y políticas económicas. Su propósito principal es ampliar el acceso a mercados globales, impulsar el crecimiento económico y fomentar la cooperación internacional entre países.

Petrovici (2022) define el comercio internacional como el intercambio de bienes, servicios, capital, tecnología y mano de obra entre países y regiones, abarcando todas las transacciones transfronterizas y actividades económicas relacionadas con el comercio internacional están fundamentadas en los principios de ventaja comparativa y especialización productiva.

Estos conceptos permiten a los países especializarse en la producción eficiente de ciertos bienes y servicios, intercambiarlos con otras naciones y adquirir productos que no

pueden producir de manera eficiente. Son esenciales para la teoría del comercio internacional y comprenden los flujos comerciales y sus impactos económicos (Aranibar y Quispe, 2023).

2.1.7. Importancia del comercio internacional

López y Fonseca (2018) destacan que el comercio internacional es vital para la economía global por varias razones:

- Amplía el acceso de las empresas a mercados internacionales.
- Fomenta la especialización y eficiencia económica al reducir costos, y ofrece a los consumidores una mayor variedad de productos, mejorando su calidad de vida y promoviendo la competencia.
- Impulso Económico: Estimula el crecimiento económico al generar nuevas oportunidades de inversión y empleo, y al fomentar la innovación y la competencia.
- Transferencia de Tecnología: Facilita la transferencia de tecnologías y conocimientos entre países, acelerando el progreso y la adopción de nuevas tecnologías.
- Fortalecimiento de Relaciones Internacionales: Contribuye a construir y mantener relaciones económicas y políticas entre países, promoviendo la cooperación y reduciendo tensiones.
- Reducción de Costos: Permite a los países importar bienes a un precio más bajo que el costo de producción del país de origen, lo que puede llevar a una disminución de los precios para los consumidores.

2.1.8. Los regímenes aduaneros

Los regímenes aduaneros se refieren a los procedimientos y condiciones bajo los cuales se gestionan las mercancías al entrar o salir de un país. Estos regímenes establecen las directrices para el tratamiento aduanero de las mercancías, abarcando su clasificación, valoración, y los derechos e impuestos aplicables. Entre los distintos tipos de regímenes se encuentran el de importación, exportación, tránsito, y almacén aduanero, entre otros. Cada

régimen especifica cómo deben manejarse las mercancías en cuanto a aranceles, restricciones y requisitos documentales, cuyo fin es la facilitación del comercio exterior mientras se asegura el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales (Zamora y Reyes, 2022).

2.1.9. Importancia de los regímenes aduaneros

Según Zamora y Reyes (2022) los regímenes aduaneros son esenciales por varias razones:

- **Facilitan el Comercio Internacional:** Garantizan que las mercancías se muevan de manera eficiente entre países, reduciendo retrasos en el comercio global.
- **Regulación y Supervisión:** Ofrecen un marco para controlar y regular las mercancías, asegurando el cumplimiento de leyes nacionales e internacionales.
- **Recaudación de Aranceles e Impuestos:** Permiten una adecuada recaudación de aranceles e impuestos, contribuyendo a los ingresos nacionales.
- **Protección de la Industria Local:** Implementan medidas para proteger la industria local mediante aranceles y restricciones, evitando prácticas desleales.
- **Prevención de Actividades Ilegales:** Combaten el contrabando y el fraude al supervisar la mercadería que entran y salen del país.
- **Optimización del Almacenamiento:** Mejoran la gestión del almacenamiento en depósitos aduaneros, maximizando el uso de espacios y recursos.
- **Fomento de la Inversión:** Incentivan la inversión extranjera a través de regímenes especiales, como zonas francas, ofreciendo beneficios fiscales y comerciales.
- **Adaptación al Comercio Global:** Permiten ajustar las políticas aduaneras a las condiciones cambiantes del comercio internacional, facilitando la integración en mercados globales.

2.1.10. La importación

La importación es el proceso de adquirir bienes o servicios de otro país para su uso o comercialización en el mercado local. Este proceso incluye la compra en el extranjero, la observancia de regulaciones aduaneras y el pago de aranceles e impuestos necesarios para la entrada legal de los productos al país importador. La importación abarca desde materias primas hasta productos terminados y es fundamental en el comercio internacional, ya que facilita el acceso a recursos, tecnologías y productos que no están disponibles o son más costosos en el mercado local (Peña, 2022).

La importación surge de la transacción entre entidades, ya sean personas jurídicas, empresas o naciones, y se refiere al ingreso de mercancías al territorio nacional desde el extranjero de manera legal, con el objetivo de utilizarlas o comercializarlas. Este proceso es crucial para que el mercado nacional se abastezca de manera integral y diversificada, ofreciendo una gama más amplia de insumos y productos para el uso de consumidores, industrias y servicios locales. Las mercancías pueden ser transportadas por vía marítima, aérea o terrestre, y deben cumplir con ciertas normativas y restricciones específicas (Briceño, 2019).

2.1.11. Importancia de la importación

Según Peña (2022) la importación juega un papel crucial en la economía y competitividad de un país por varias razones:

- **Acceso a Recursos y Tecnología:** Permite la adquisición de materias primas, tecnología y productos que no están disponibles localmente, beneficiando la producción y desarrollo industrial.
- **Crecimiento Económico:** Impulsa la creación de empleo y el crecimiento económico a través de actividades comerciales, logísticas y de distribución.
- **Estímulo a la Innovación:** Facilita la transferencia de tecnología y conocimientos, promoviendo la innovación y mejoras en productos y procesos locales.

- **Equilibrio Comercial:** Aunque puede generar déficits comerciales, permite a los países especializarse en áreas donde tienen ventajas comparativas, contribuyendo al equilibrio de la balanza comercial a largo plazo.

Las importaciones desempeñan un papel crucial al proporcionar un mayor abastecimiento al mercado nacional, especialmente en situaciones donde existe una insuficiencia de producción local. Este proceso es esencial para asegurar un suministro constante tanto para el consumo como para la producción interna. Frecuentemente, los productos importados incluyen bienes tecnológicos e insumos industriales relacionados con sectores clave como comunicación, energía, alimentos, minería y transporte. La importación no solo es fundamental para garantizar la disponibilidad de estos productos, sino que también impulsa la competitividad empresarial y facilita la creación de cadenas productivas locales, promoviendo así el crecimiento económico y la eficiencia en el mercado (Briceño, 2019).

2.1.12. Características de las importaciones

Para Peña (2022) las características esenciales de la importación abarcan los siguientes aspectos:

- **Compra Internacional:** Implica la adquisición de bienes o servicios desde un país extranjero para su uso o venta en el país receptor.
- **Cumplimiento Normativo:** Requiere la observancia de leyes y regulaciones aduaneras, que comprenden la presentación de documentación pertinente.
- **Documentación Necesaria:** Incluye la gestión de documentos clave como facturas, el embarque, y certificados de origen y cumplimiento.
- **Logística Intermediaria:** Necesita la coordinación con agentes aduaneros, transportistas y empresas logísticas para la gestión y transporte de las mercancías.
- **Efecto Económico:** Influye en la balanza comercial y en el mercado local, al introducir mayor competencia y una oferta más variada de productos.

- **Términos Comerciales:** Se realiza bajo condiciones específicas, como los Incoterms, que establecen las responsabilidades de compradores y vendedores durante el proceso de importación.

2.1.13. Errores al momento de la importación

Según Briceño (2019) los errores comunes en la importación suelen derivar de la falta de experiencia y conocimientos en el manejo adecuado de procedimientos aduaneros. Los errores más frecuentes incluyen:

- **Ausencia de Evaluación de la Capacidad de Compras:** No valorar adecuadamente la capacidad para realizar compras internacionales.
- **Desconsideración de Culturas:** Ignorar las diferencias culturales entre países.
- **Falta de Estudio del Mercado Proveedor:** No investigar el mercado del país proveedor.
- **Selección Inadecuada de Socios Comerciales:** Elegir incorrectamente a los socios comerciales.
- **Definición Errónea del Mercado Objetivo:** No identificar adecuadamente el mercado objetivo.
- **Contratos Deficientes:** Elaborar contratos sin considerar las leyes del país de origen.
- **Estructura Interna Inadecuada:** Carecer de una estructura interna eficaz para gestionar la importación.
- **Falta de Planeación y Asesoramiento:** No planificar ni recibir el asesoramiento necesario para la importación.
- **Incumplimiento de Acuerdos:** No cumplir con los acuerdos de cotización o negociación.
- **Selección Incorrecta de Operadores de Comercio:** No evaluar ni seleccionar adecuadamente a los servicios de operadores de comercio.

2.1.14. Tipos de importación

2.1.14.1. Importación directa. Según Briceño (2019) la importación directa implica que las empresas compren productos directamente de proveedores internacionales para distribuirlos en el mercado local. Este proceso incluye la importación de materias primas destinadas a la producción. Las empresas importadoras deben gestionar las liquidaciones de terceros y cumplir con el pago de impuestos pertinentes.

2.1.14.2. Importación indirecta. La importación indirecta ocurre cuando una empresa utiliza una entidad intermediaria para gestionar el proceso de importación. Esta entidad maneja aspectos aduaneros, incluyendo la liquidación de gastos y el pago de impuestos (Briceño, 2019).

2.1.15. Proceso de citas para el retiro de mercancías de importación

Generalmente involucra agendar un horario con la aduana o el punto de retiro para recoger las mercancías. Esto puede incluir la presentación de documentos, pago de aranceles, y la coordinación logística para asegurar que la mercancía sea retirada de manera efectiva y cumpliendo con los requisitos regulatorios (Tejeda et al., 2019).

2.1.16. Componentes del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación

Para cumplir con los requisitos de la SUNAT, es esencial presentar y verificar documentos como la Declaración de Importación, factura comercial y conocimiento de embarque (Zamora y Reyes, 2022).

Número de Autorización Aduanera: Este es un número específico o código que indica que la aduana ha revisado y aprobado la documentación necesaria para la importación de la mercancía. Asegura que todos los aranceles, impuestos, y requisitos regulatorios han sido cumplidos (Zamora y Reyes, 2022).

Certificado de Cumplimiento Documental: Un documento o certificado que confirma que toda la documentación requerida, como la Declaración de Importación, la factura

comercial, y cualquier permiso especial, ha sido revisada y aprobada por las autoridades aduaneras. Este certificado garantiza que la mercancía está en condiciones de ser liberada para su retiro (Del Castillo y Torres, 2022).

Programación con la Agencia de Carga o Terminal: Coordina la cita para retirar la mercancía con la agencia de carga o el terminal portuario. Esto incluye la confirmación del horario de retiro y la disponibilidad del espacio para la carga (Zamora & Reyes, 2022).

Confirmación de Cita para Retiro: Un indicador esencial es la confirmación oficial de la cita para el retiro de la mercancía, que puede ser un documento o un registro en el sistema de la agencia de carga o el terminal. Esto asegura que se ha reservado un horario específico para la recogida y que todos los recursos necesarios estarán disponibles (Meisel, 2021).

Notificación de Disponibilidad de Carga: La notificación o confirmación de que la mercancía está lista y disponible para ser retirada en el terminal o el almacén es crucial. Este indicador asegura que la mercancía ha sido despachada del área de aduanas y está lista para ser cargada y transportada según lo programado (Zapata et al., 2020).

2.1.17. Despacho anticipado

El despacho anticipado es un procedimiento aduanero que permite que todos los trámites y controles relacionados con la importación se completen antes de la llegada física de las mercancías al país receptor. Este proceso incluye la presentación de documentos, valoración y clasificación de productos, y el pago de aranceles e impuestos. Su principal objetivo es acelerar la liberación de las mercancías al reducir el tiempo de espera en el puerto o punto de entrada. Al implementar el despacho anticipado, se optimizan los tiempos de entrega, se incrementa la eficiencia en la cadena de suministro, y se disminuyen los costos asociados con almacenamiento y manejo. Esto contribuye a mejorar la competitividad y la satisfacción del cliente (Alarcón y Ordoñez, 2020).

2.1.18. Importancia del despacho anticipado

Según Alarcón y Ordoñez (2020) el despacho anticipado es crucial por las siguientes razones:

- Menor Tiempo de Espera: Permite finalizar el trámite aduanero antes de la llegada de las mercancías, acelerando su liberación.
- Eficiencia Mejorada: Facilita una gestión más fluida de la cadena de suministro, optimizando la logística.
- Costos Reducidos: Minimiza el gasto de almacén y manejo al acortar el tiempo que las mercancías permanecen en el puerto.
- Optimización de Recursos: Mejora la utilización de recursos aduaneros y logísticos, evitando congestiones.
- Ventaja Competitiva: Acelera la entrega al mercado, incrementa la fidelidad del cliente y ofreciendo una ventaja competitiva.
- Cumplimiento de Normas: Garantiza que los procedimientos aduaneros se cumplan puntualmente, reduciendo riesgos de problemas o sanciones.

2.1.19. Teoría de la Gestión de la Cadena de Suministro

Esta teoría enfatiza la integración y coordinación de todas las fases de la cadena de suministro, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega final. En el proceso de levante, destaca la necesidad de un flujo eficiente de mercancías a través de cada etapa, requiriendo colaboración estrecha entre aduanas, agencias de carga y otros actores para asegurar un retiro de mercancías sin interrupciones (Silva, 2017).

La gestión de la cadena de suministros (SCM) planifica, implementa y supervisa el flujo eficiente de materias primas y productos almacenados. Su objetivo es coordinar la información desde el inicio del proceso hasta la entrega al cliente final, asegurando que el producto llegue a tiempo, al lugar correcto y al precio estipulado, minimizando costos.

Gestión de Abastecimiento: Según Ballou (2004), la gestión de abastecimiento es esencial en la cadena de suministro y debe estar alineada con las estrategias del área de compras de la empresa. Esta gestión implica una planificación basada en pronósticos de demanda y la gestión de inventarios para optimizar el abastecimiento.

Los aspectos clave de la gestión de abastecimiento incluyen:

Selección y Gestión de Proveedores: Elegir y administrar proveedores de mercancías y servicios, evaluando sus ofertas y fomentando la presentación de las mejores condiciones contractuales. Esto también incluye la evaluación continua del proveedor para dar garantía sobre la calidad y reducir costos.

Diversificación de Proveedores: Identificar y mantener opciones alternativas para evitar la dependencia de un único proveedor. Esta diversificación ayuda a minimizar riesgos y a encontrar oportunidades para la reducción del costo y la mejora de la calidad.

Normas de Aprovisionamiento del Inventario: Establecer normas que definan los niveles óptimos de inventario, incluyendo tiempos y cantidades de materiales. Estas normas aseguran que el inventario se mantenga dentro de los parámetros necesarios para la continuidad de la cadena de suministro.

Gestión de Almacenes y Producción: Según Ballou (2014) el almacenamiento es esencial en la cadena de suministro e involucra varios procesos clave.

Recepción y Almacenamiento: Incluye la recepción de materia prima y/o insumos en el almacén, su almacenamiento hasta su uso futuro y el control de inventarios hasta que los materiales se convierten en pedidos de los clientes.

Falta de Valor Agregado Directo: Aunque el almacenamiento en sí no agrega valor directo a los materiales, una gestión eficaz del almacén puede afectar la efectividad operativa de la empresa.

Optimización de Procesos: Una buena gestión de almacenes puede reducir tareas administrativas, acelerar el desarrollo de procesos logísticos, optimizar costos y reducir tiempos de procesamiento, mejorando así la eficiencia general.

Gestión de Distribución: Según Ballou (2004), la gestión de distribución en las instalaciones es crucial para determinar la eficiencia futura del proceso logístico. Sus aspectos clave incluyen:

Preferencias Competitivas: Define las ventajas competitivas de una organización a través de capacidades, procesos, flexibilidad y costos.

Interacción Ambiente-Proceso: Busca reducir el costo total mediante una excelente integración entre el entorno del almacén y la administración de materiales.

Impacto en Imagen y Cliente: Influye en la percepción del cliente y la imagen empresarial, afectando la satisfacción y eficiencia operativa.

2.1.20. Teoría del Control de Calidad

La teoría de gestión de calidad asegura que productos y procesos cumplan con los estándares y especificaciones establecidas. En el contexto del levante de mercancías, esto implica verificar que las mercancías cumplan con los requisitos de calidad y que toda la documentación sea correcta y completa para evitar problemas y retrasos. La gerencia debe priorizar la calidad y asegurar que este compromiso se refleje en todos los aspectos operativos para lograr un proceso de levante eficiente y sin contratiempos (Díaz y Salazar, 2021).

Deming (1989) argumenta que el compromiso con la calidad debe ser impulsado y sostenido por la gerencia. El éxito en la aplicación de un programa de calidad depende en gran medida de que los líderes demuestren un compromiso genuino y visible. Solo cuando la alta dirección se involucra activamente en la promoción de la calidad, pueden los proveedores, sindicatos y empleados alinearse con los objetivos de productividad y calidad. Este compromiso no solo fortalece la productividad, sino que también maximiza el potencial del recurso más valioso de la empresa: su personal. Deming destaca que el impulso moral de los operarios se incrementa significativamente cuando perciben un esfuerzo genuino por parte de la dirección en la aplicación de la calidad de corte total.

Para implementar eficazmente un Control Total de Calidad genuino, es fundamental adoptar cinco métodos clave, entre los cuales destaca el siguiente:

Adoptar un Enfoque de Liderazgo Renovado: La alta dirección debe asumir y adoptar un estilo de liderazgo renovado, que es crucial para el éxito de cualquier estrategia orientada al Control Total de Calidad. Este tipo de liderazgo requiere una gestión perspicaz y estratégica. La responsabilidad de mejorar el sistema recae enteramente en la Dirección, ya que el impacto de los operarios está restringido por las limitaciones del sistema vigente.

Para enfrentar los desafíos de la gestión total de calidad en un entorno competitivo global, dos teorías del conocimiento son cruciales para las empresas: a) la teoría de probabilidades y el análisis de variación, y b) la teoría de definiciones operativas. La integración de técnicas estadísticas basadas en la teoría de probabilidades en los procesos de producción es fundamental para que las empresas con planes de Control Total de Calidad (TQC) superen a sus competidores. Evaluar promedios y errores probables permite identificar oportunidades de mejora en productos y servicios. Además, las definiciones operativas facilitan la comunicación precisa al especificar claramente los procesos durante una operación o prueba, asegurando que el personal y la dirección comprendan y verifiquen si se cumplen los estándares de calidad.

Capacitación Continua del Personal: Un aspecto crucial para la implementación efectiva del Control Total de Calidad (TQC) es la formación y el desarrollo constante de todos los integrantes de la empresa. Aunque la creación de círculos de calidad es una herramienta destacada en el TQC, no es la única. La capacitación debe ser un proceso continuo durante la vida de la empresa. Este enfoque implica que cada nuevo proceso se trate como un cliente, y se debe explorar y aplicar nuevas técnicas científicas pertinentes. La educación continua asegura que todos los empleados estén al tanto de las mejores prácticas y métodos actuales para mejorar continuamente la calidad.

El análisis de procesos es clave en la gestión de calidad para mejorar productos y servicios, considerando cada actividad como parte de un proceso integral. Evaluar y optimizar estos procesos permite a la empresa identificar áreas de mejora y asegurar que cada paso contribuya a los objetivos de calidad y eficiencia.

En el análisis de procesos del Control Total de Calidad (TQC), se descompone un proceso en etapas interconectadas, donde cada etapa no actúa de manera aislada, sino que está vinculada a la anterior y la siguiente a través del concepto de "cliente". Cada etapa debe considerar a la siguiente como su cliente, centrando así el esfuerzo en satisfacer sus necesidades y expectativas. Esta perspectiva contrasta con la administración tradicional seccionalizada, que a menudo ve la siguiente fase como un rival y tiende a estar insatisfecha con los productos o servicios recibidos.

El proceso se entiende como un conjunto de factores causales, y el control estadístico se utiliza para anticipar la calidad del producto o servicio. Existen dos enfoques para el control de calidad en los procesos: el control de vanguardia, que se enfoca en prevenir defectos, y el control de retaguardia, que se concentra en corregir errores. Normalmente, el plan de Control Total de Calidad comienza con el control de retaguardia y, a medida que se fortalece, evoluciona hacia el control de vanguardia.

Entender al cliente final significa conocer sus percepciones y opiniones sobre el producto o servicio dentro del Plan de Control Total de Calidad (TQC). En lugar de ajustar las preferencias del cliente al producto, se adapta el producto a sus necesidades reales. Los estudios sobre preferencias y quejas se utilizan para realizar ajustes precisos, lo que confiere una ventaja competitiva a los productos con un Plan de Calidad Total bien implementado.

2.1.21. Levante en la IAMC

En la IAMC (Intendencia de la Aduana Marítima del Callao), "levante" se refiere al proceso de retirar o despachar mercancías una vez que han sido liberadas por la aduana. Esto implica que la mercancía ha pasado por todos los controles necesarios y ha sido autorizada para su entrega al importador o su destinatario final.

2.1.22. Componentes del levante en la IAMC

- **Autorización Aduanera:** La mercancía debe haber sido aprobada y liberada por la aduana. Esto incluye la verificación de que todos los documentos y requisitos fiscales y de cumplimiento han sido satisfechos, como la Declaración de Importación y el pago de aranceles e impuestos.
- **Código de Liberación:** Este código es proporcionado por la aduana una vez que la mercancía ha sido aprobada para su retiro. Indica que todos los documentos y pagos están en orden.
- **Certificado de Pago de Aranceles e Impuestos:** Es un documento que confirma que se han pagado todos los aranceles e impuestos necesarios para la importación. Su obtención es crucial para que la mercancía sea autorizada para su levante.
- **Coordinación Logística:** La organización del transporte y la logística para retirar la mercancía del depósito aduanero o del terminal portuario. Esto implica coordinar con el transportista, verificar horarios, y garantizar que los recursos necesarios estén disponibles para la carga y el despacho.

- **Confirmación de Transporte:** La verificación de que el transportista o la empresa de logística ha confirmado la disponibilidad y programación para recoger la mercancía. Esto asegura que el transporte esté listo y coordine con el horario de retiro.
- **Plan de Carga y Entrega:** Un indicador importante es la existencia de un plan detallado para la carga y entrega, que incluye los detalles sobre el manejo, el almacenamiento temporal si es necesario, y la ruta planificada para la entrega final. Esto ayuda a garantizar que el proceso sea fluido y eficiente.

2.1.23. Ingreso de mercancías

La importación de mercancías es un componente esencial en el comercio internacional, que implica la adquisición de bienes provenientes de un país extranjero para su utilización o reventa en el país receptor. Este proceso comprende identificar productos, seleccionar proveedores, negociar precios, gestionar pagos y coordinar el transporte de mercancías hasta su destino final (Espinoza, 2022).

La importación es un proceso económico en el que un país adquiere bienes extranjeros para su uso o reventa. Incluye etapas como identificar productos y proveedores, negociar precios, realizar pagos y gestionar el transporte de las mercancías.

La importación no solo complementa la producción nacional, sino que también amplía la variedad de productos en el mercado local. Además, puede impactar la balanza comercial y la economía global, dependiendo de las condiciones del mercado y la competencia internacional (Espinoza, 2022).

La importación implica acuerdos comerciales, contratos y regulaciones que establecen las condiciones para adquirir y transportar mercancías desde el país de origen hasta el destino. Un elemento clave es el término "FOB" (Free on Board), que cubre el costo de la mercancía, empaquetado y gastos hasta el puerto de embarque, excluyendo transporte al destino y aranceles aduaneros (Espinoza, 2022).

Además de los costos de importación, es vital tener en cuenta las regulaciones que pueden imponer restricciones, requisitos de calidad, normas de etiquetado y aranceles. Cumplir con estas normativas es esencial para evitar problemas y retrasos en el proceso.

La importación consiste en introducir bienes del extranjero a un país para uso personal o comercial. Comienza con la identificación y verificación del producto conforme a las regulaciones locales. Luego, el importador solicita cotizaciones a proveedores internacionales, compara precios y calidad, y negocia términos como el precio, la entrega y el pago.

Una vez que se acuerdan los términos, el importador hace un pedido formal y asegura su cumplimiento. El proveedor envía la mercancía al destino, y el importador debe declarar y pagar impuestos y aranceles. Finalmente, verifica que la mercancía cumpla con el pedido y los estándares establecidos.

Las obligaciones aduaneras comunes abarcan la declaración exacta de las mercancías, la entrega de la documentación necesaria y la inspección por parte de las autoridades. Esto incluye realizar inspecciones físicas y obtener permisos especiales. Las mercancías deben cumplir con los estándares de calidad, seguridad y medio ambiente, y su conformidad debe ser verificada antes de permitir su entrada o salida del país (Espinoza, 2022).

El incumplimiento aduanero puede resultar en graves consecuencias, como confiscación de mercancías, multas y sanciones económicas. Por lo tanto, es esencial familiarizarse con estas obligaciones antes de realizar cualquier operación de comercio internacional.

2.1.24. Obligaciones aduaneras

Las obligaciones aduaneras son requisitos legales imprescindibles para importar mercancías, protegiendo la economía y seguridad del país. Incluyen presentar una declaración aduanera, pagar aranceles, cumplir normativas de seguridad y sanidad, y seguir requisitos de etiquetado y marcado.

Además de la declaración aduanera, las obligaciones aduaneras comunes incluyen el pago de aranceles y derechos aduaneros, cuyo monto varía según la naturaleza de la mercancía y la tarifa arancelaria del país importador. Es fundamental también cumplir con las regulaciones de seguridad y sanidad, lo que puede implicar realizar pruebas de calidad, someter las mercancías a inspecciones y obtener certificaciones para el aseguramiento del producto y que deben cumplir con los estándares del país importador.

También es necesario cumplir con los requisitos específicos de etiquetado y marcado del país importador. Estos requisitos exigen que las mercancías incluyan información detallada sobre su contenido, fabricación y otros datos relevantes. Su propósito es garantizar que la mercancía cumpla con las normativas de seguridad, salud, medio ambiente y comercio justo aseguran que consumidores y autoridades cumplan con las regulaciones vigentes (Espinoza, 2022).

2.1.25. Derechos arancelarios

Un derecho arancelario es un impuesto sobre mercancías importadas que protege la economía nacional y regula la entrada de bienes extranjeros, siendo una de las principales obligaciones aduaneras en la importación.

El derecho arancelario se determina según el valor de la mercancía y su clasificación en el Sistema Armonizado (SA), un sistema global utilizado por más de 200 países para uniformar la categorización de productos (Espinoza, 2022).

El importador debe abonar los derechos arancelarios y presentar una declaración aduanera antes de que las autoridades aduaneras liberen la mercancía.

Los derechos arancelarios protegen la economía nacional y regulan el comercio internacional, evitando prácticas comerciales desleales. Los países pueden imponer aranceles elevados a productos de naciones con prácticas comerciales injustas o poco éticas.

Los derechos arancelarios, esenciales en la importación de mercancías, protegen la economía nacional y regulan el comercio. Estos pueden ser negociados en acuerdos comerciales, como tratados de libre comercio, lo que puede reducirlos o eliminarlos, aumentando así la eficiencia y competitividad entre países firmantes. El importador es responsable de pagar estos derechos, que son fundamentales para el comercio internacional (Espinoza, 2022).

El derecho aduanero Ad Valorem es un impuesto sobre mercancías importadas, calculado como un porcentaje del valor total de la mercancía, incluyendo el costo comercial, transporte, seguro y entrega hasta el puerto de destino. Su objetivo es regular la entrada de bienes extranjeros (Espinoza, 2022).

El derecho aduanero Ad Valorem, al gravar mercancías extranjeras, no solo regula su ingreso, sino que también proporciona ingresos al país. Además, al aumentar el costo de los productos importados, protege la producción local y las industrias nacionales de la competencia extranjera.

Es esencial que los derechos aduaneros Ad Valorem se apliquen equitativamente y conforme a los compromisos internacionales. Estos derechos pueden fluctuar según acuerdos comerciales y la naturaleza de las mercancías, afectando así las tarifas y el trato de productos importados.

Definición de términos básicos

Calidad: La calidad se define como el conjunto de atributos inherentes a un bien o servicio que cumplen con los requisitos necesarios para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente (Briceño, 2019).

Incoterms: Son términos comerciales internacionales que forman parte del contrato entre exportador e importador, estableciendo criterios específicos para la transacción, incluyendo responsabilidades y costos asociados (Briceño, 2019).

Mercancía. La mercancía se define como bienes tangibles comprables o vendibles, adecuados para el comercio. En comercio internacional, abarca productos que se pueden importar o exportar y están sujetos a clasificación arancelaria y regímenes aduaneros. Incluye artículos, materias primas y otros bienes similares, independientemente de su categoría o calidad (Barco y Villanera, 2020).

III. MÉTODO

Paradigma: Derivado del griego "paradeigma" y del latín "paradigma", que significan "ejemplo" o "modelo", el concepto de paradigma, según Kuhn (1962), se refiere a un marco compartido por los miembros de una comunidad científica. Esta comunidad está unificada por un paradigma común, que guía su visión, análisis e interpretación de los fenómenos. En el ámbito de la investigación educativa, un paradigma es un enfoque o perspectiva que define cómo se entienden y se investigan los procesos educativos. Este enfoque se caracteriza por la adopción de un conjunto compartido de valores, postulados, normas, creencias y lenguajes entre científicos y prácticos, que orienta su percepción y comprensión de la educación.

Un paradigma representa una forma específica de concebir e interpretar la realidad, ofreciendo una visión compartida por un grupo de individuos que establece normas sobre los métodos y técnicas de investigación a emplear (Mosteiro y Porto, 2017).

El paradigma positivista, por ejemplo, utiliza el método hipotético-deductivo, ampliamente adoptado en las ciencias naturales y, posteriormente, en las ciencias sociales. Este método se distingue por su enfoque en la verificación rigurosa de hipótesis generales mediante la observación empírica y experimentación en muestras extensas, empleando una aproximación cuantitativa. Su objetivo es desarrollar leyes que expliquen los procesos educativos (Mosteiro y Porto, 2017).

El paradigma positivista sostiene que el conocimiento verdadero se alcanza a través de la observación directa y el uso del método científico, concentrándose en datos observables y medibles. Este enfoque fomenta la formulación de hipótesis y la realización de experimentos controlados para obtener resultados objetivos, rechazando explicaciones metafísicas y aceptando únicamente el conocimiento derivado de la experiencia y la observación. Su objetivo es establecer principios y leyes generales para explicar fenómenos de manera uniforme, aunque

ha sido criticado por su enfoque restrictivo en la observación empírica y su desatención a los aspectos subjetivos del conocimiento (Sánchez et al., 2023).

La investigación cuantitativa se centra en fenómenos medibles mediante técnicas estadísticas para analizar datos. Su objetivo es describir, explicar, predecir y controlar estos fenómenos, utilizando medición rigurosa. Incluye recolección, procesamiento, análisis e interpretación de datos bajo el método hipotético-deductivo, con un enfoque en identificar causas y prever eventos futuros (Kerlinger, 2002).

El enfoque cuantitativo usa datos numéricos y técnicas estadísticas para identificar patrones y evaluar hipótesis para medir variables y explorar sus relaciones, con el fin de obtener resultados objetivos y replicables. Este enfoque es particularmente adecuado para estudios que requieren la cuantificación de aspectos específicos y la determinación de relaciones causales, proporcionando una evaluación precisa y generalizable de los fenómenos investigados (Sánchez, 2024).

El modelo hipotético-deductivo se basa en el proceso de partir de premisas generales para llegar a conclusiones específicas, conocidas como hipótesis, que se someten a prueba para verificar su validez. Si una hipótesis se confirma, no solo se refuerza la teoría subyacente, sino que también puede contribuir a la solución de problemas teóricos o prácticos. En caso de que la hipótesis sea refutada, puede llevar a la reformulación de la teoría hasta que se logre una explicación satisfactoria o al abandono de la misma en favor de nuevas teorías que ofrezcan una perspectiva diferente o alternativa.

Este enfoque deductivo es característico de las ciencias fácticas, que se apoyan en la medición y cuantificación, la objetividad de los métodos y la experiencia para contrastar las hipótesis. Su objetivo principal es expandir el conocimiento mediante la búsqueda de universalidad en los resultados y la formulación de leyes científicas que expliquen las causas

de los fenómenos y permitan la predicción, control y retroalimentación de su ocurrencia (Sánchez, 2019).

El método hipotético-deductivo inicia con la formulación de hipótesis basadas en observaciones y teorías existentes. Estas hipótesis generan predicciones que se evalúan mediante experimentos u observaciones. Si las predicciones son correctas, se refuerza la hipótesis; si no, esta se ajusta o descarta. Este enfoque se emplea para verificar teorías científicas comprobando sus consecuencias y ajustando el conocimiento en función de los resultados obtenidos (Sánchez et al., 2024).

3.1 Tipo de investigación

El estudio se enmarca dentro de la categoría de investigación aplicada, dado que su objetivo principal es ofrecer soluciones concretas a los problemas identificados, mediante el desarrollo de propuestas para optimizar la normativa actual.

En términos del nivel de análisis, esta investigación se clasifica como explicativa. Su finalidad es desentrañar las razones subyacentes de los fenómenos observados, explorar las condiciones en las que se manifiestan y comprender las interacciones entre las variables investigadas.

Según Sánchez et al. (2023), el nivel explicativo en la investigación se distingue por varios aspectos esenciales:

- **Búsqueda de Causas:** Se enfoca en comprender las razones y mecanismos detrás de los fenómenos observados, y no solo en describirlos. Su objetivo es identificar y explicar las causas y procesos que llevan a los resultados o comportamientos observados.
- **Elaboración de Teorías:** En este nivel se desarrollan y prueban teorías que ofrecen explicaciones generales y coherentes sobre el fenómeno. Se busca construir modelos que integren y expliquen los datos de manera sistemática.

- **Métodos Causales:** Utiliza métodos de investigación que permiten establecer relaciones de causa y efecto. Esto puede incluir experimentos controlados, estudios a largo plazo o análisis estadísticos avanzados para identificar influencias causales.
- **Prueba de Hipótesis:** Se examinan las hipótesis que explican cómo y por qué ocurre un fenómeno. La validación de estas hipótesis se basa en su capacidad para explicar de manera precisa y consistente los datos obtenidos.
- **Consideración del Contexto:** Se analiza el entorno en el que ocurre el fenómeno para comprender mejor las variables que pueden influir en las causas y efectos. Esto incluye factores sociales, culturales, económicos u otros que puedan afectar los resultados.
- **Generación de Conocimiento Generalizable:** El objetivo es desarrollar explicaciones aplicables a diversas situaciones o contextos, proporcionando una comprensión que trasciende casos específicos y puede ser generalizable.

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

El término población se refiere al total de elementos, individuos, o entidades que cumplen con ciertos criterios definidos y que son relevantes para el estudio en cuestión. Esta puede abarcar desde personas y organizaciones hasta eventos o cualquier otro objeto de análisis pertinente. Definir claramente la población es esencial para garantizar que los resultados de la investigación sean precisos y puedan ser generalizados adecuadamente. La población son 13 empresas importadoras.

3.2.2. Muestra

Una muestra es un segmento representativo seleccionado de la población completa bajo estudio. Este proceso de selección tiene como propósito recolectar datos que posibiliten la realización de inferencias sobre la totalidad de la población sin necesidad de analizarla en su

conjunto. La muestra se determinó en 13 empresas importadoras que hicieron uso de los servicios de la empresa DP World Callao S.R.L.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Independiente (X)

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
El procedimiento de programación de citas para la recogida de mercancías importadas es el método mediante el cual un importador agenda una cita para retirar bienes que han sido liberados por la aduana, una vez que se han cumplido todas las normativas y regulaciones pertinentes. Este procedimiento garantiza que la mercancía esté lista para su recogida y optimiza la coordinación entre las autoridades aduaneras, los agentes de carga, y el importador o su representante.	Se define por las dimensiones propuestas las cuales son aduanas y documentación, y programación con la agencia de carga o terminal	Aduanas y Documentación Programación con la Agencia de Carga o Terminal

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Dependiente (Y)

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Se refiere al procedimiento mediante el cual se otorga la autorización para retirar mercancías que han sido despachadas por las autoridades aduaneras, una vez que se han cumplido todos los requisitos legales y aduaneros necesarios.	Se define por las dimensiones propuestas las cuales son autorización aduanera y coordinación logística.	Autorización Aduanera Coordinación logística

3.4 Instrumentos

Las encuestas se diseñarán con el objetivo de recopilar información que permita identificar tanto cuantitativa como cualitativamente las opiniones de las 13 empresas importadoras. El cuestionario se elaborará teniendo en cuenta los problemas y variables planteadas, así como las hipótesis del estudio, con el fin de formular preguntas adecuadas y científicamente fundamentadas.

Para evaluar las actitudes de los encuestados, se utilizará una escala de Likert de 5 puntos. Esta metodología permite medir la respuesta de los participantes a través de cinco opciones de respuesta, cada una de las cuales está codificada para facilitar el análisis (Hernández et al., 2014).

Adicionalmente, se ha validado el cuestionario mediante la revisión de tres expertos en temas aduaneros y docentes en cursos relacionados con la materia. Esta validación asegura la pertinencia y precisión del cuestionario en la recolección de datos relevantes.

3.5 Procedimientos

El proceso de contraste de hipótesis comienza con la definición de dos afirmaciones: la hipótesis nula (H_0), que postula la ausencia de efecto o diferencia, y la hipótesis alternativa (H_1), que afirma lo contrario. Se establece un nivel de significancia (α), típicamente 0.05, para definir la tolerancia al error tipo I. A continuación, se selecciona la prueba estadística adecuada en función de los datos y el diseño del estudio. Se recogen los datos, se calcula el estadístico de prueba y el valor p, que se compara con el nivel de significancia. Si el valor p es menor o igual al nivel, se rechaza la hipótesis nula; de lo contrario, se acepta. Luego, se interpretan los resultados y se concluye.

3.6. Análisis de datos

En una investigación explicativa, el análisis de datos busca esclarecer las relaciones causales entre variables para entender las razones detrás de un fenómeno. El proceso inicia con la limpieza y organización de los datos para asegurar su precisión. Posteriormente, se utilizan técnicas estadísticas avanzadas, como la regresión o el modelado estructural, para examinar y medir las relaciones entre variables. El objetivo es identificar patrones y efectos significativos que expliquen el fenómeno. Los resultados se interpretan dentro del marco teórico del estudio, evaluando la validez de las hipótesis. Finalmente, se elabora un informe que detalla los hallazgos y discute sus implicaciones, ofreciendo una visión comprensiva de las dinámicas causales.

IV. RESULTADOS

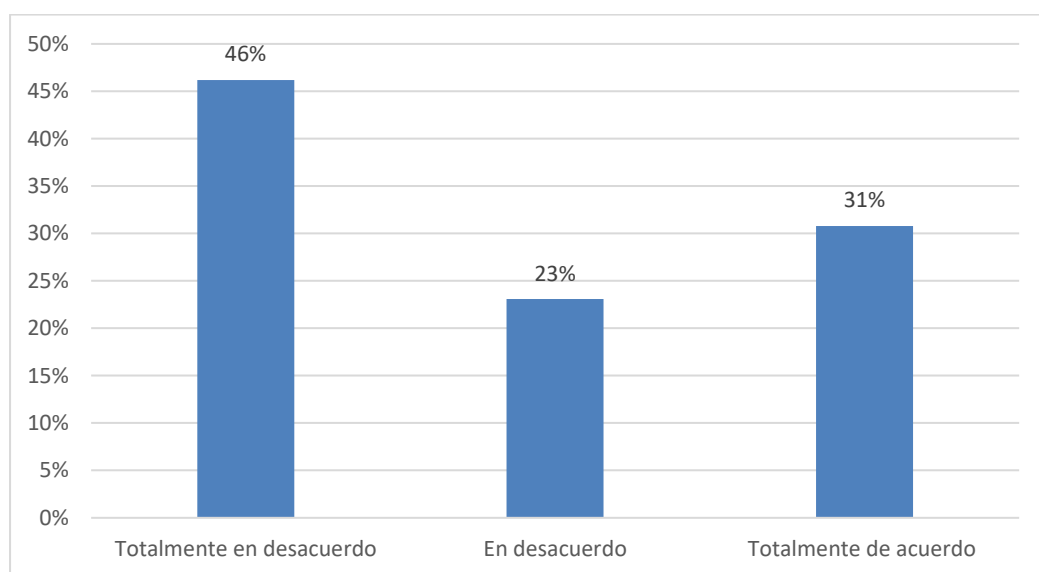
Tabla 3

Frecuencia descriptiva de la variable independiente. Proceso de citas para el retiro de mercancías de importación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	46
	En desacuerdo	3	23
	Totalmente de acuerdo	4	31
	Total	13	100

Figura 1

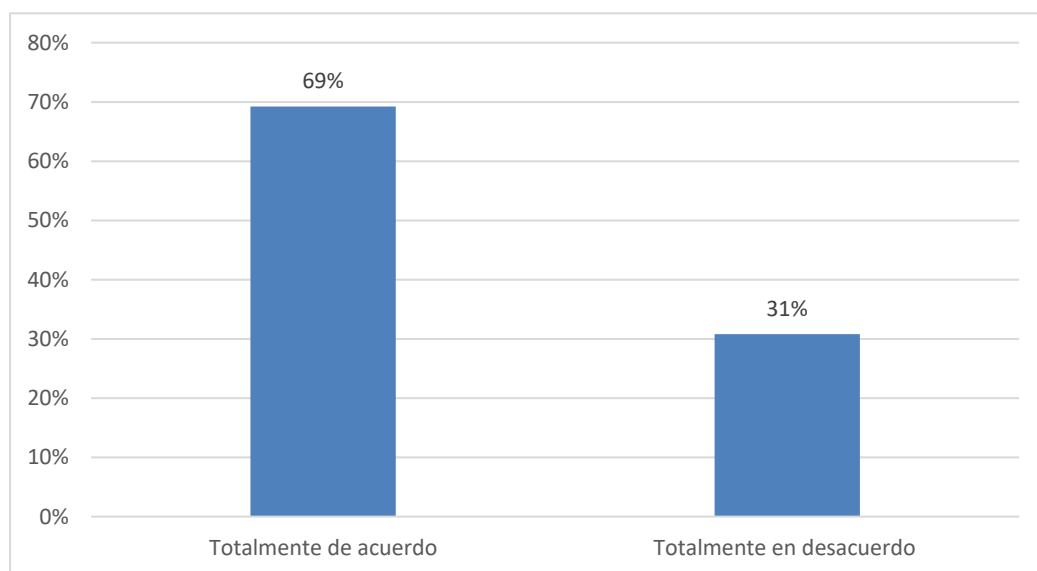
Barras de la frecuencia descriptiva de la variable independiente. Proceso de citas para el retiro de mercancías de importación



Nota. En total, se encuestaron 13 personas. La mayoría (46%) está totalmente en desacuerdo con el sistema de citas, mientras que un 31% está totalmente de acuerdo. Esto indica una percepción variada entre los encuestados, con una tendencia mayoritaria a la insatisfacción.

Tabla 4*Frecuencia descriptiva de la dimensión. Aduanas y Documentación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	9	69
	Totalmente en desacuerdo	4	31
	Total	13	100

Figura 2*Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Aduanas y Documentación*

Nota. La mayoría de los encuestados (69%) están a favor de los aspectos evaluados en "Aduanas y Documentación", mientras que una tercera parte (31%) tiene una opinión en contra. La mayor proporción de acuerdo sugiere una percepción predominantemente positiva entre los participantes, pero también hay una proporción notable que no comparte esta opinión.

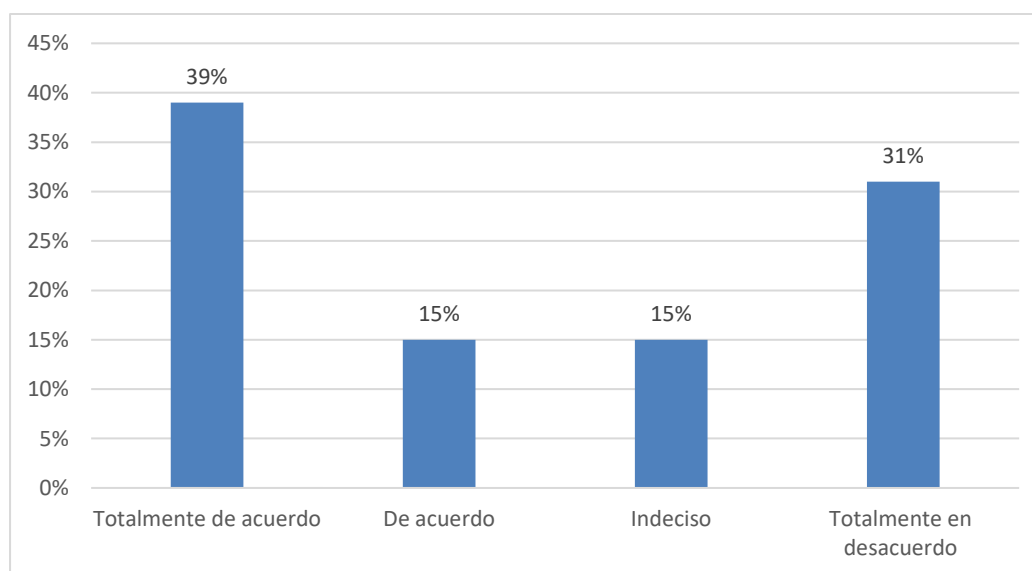
Tabla 5

Frecuencia descriptiva de la dimensión. Programación con la Agencia de Carga o Terminal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	5	39
	De acuerdo	2	15
	Indeciso	2	15
	Totalmente en desacuerdo	4	31
	Total	13	100

Figura 3

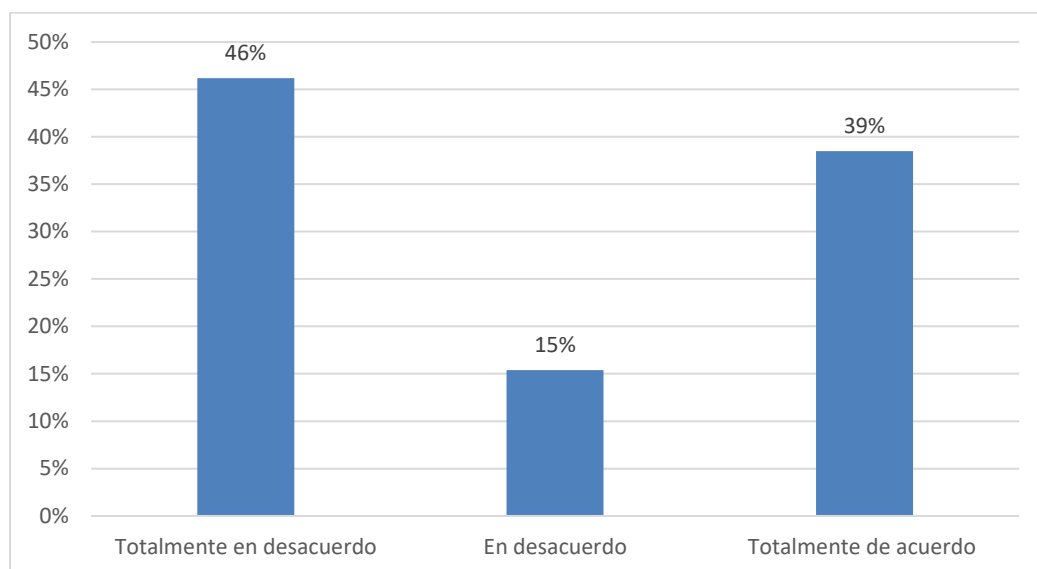
Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Programación con la Agencia de Carga o Terminal



Nota. La percepción general sobre "Programación con la Agencia de Carga o Terminal" muestra una mayor tendencia hacia opiniones positivas, con un 54% de los encuestados (sumando los que están totalmente de acuerdo y de acuerdo) manifestando una opinión favorable. Sin embargo, hay un 31% que está totalmente en desacuerdo y un 15% que se muestra indeciso, lo que indica cierta diversidad de opiniones y áreas de posible mejora.

Tabla 6*Frecuencia descriptiva de la dimensión. Autorización Aduanera*

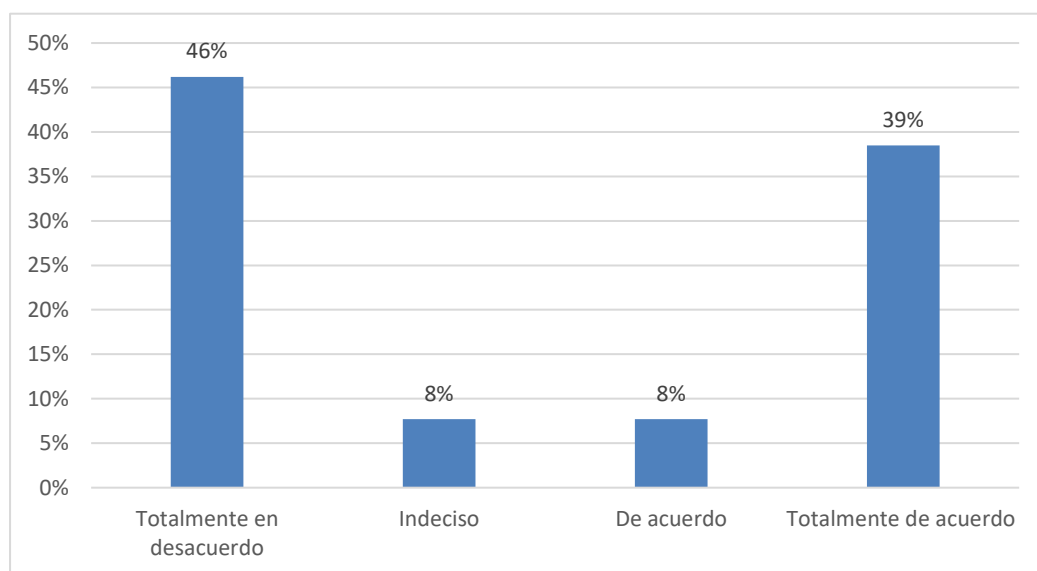
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	46
	En desacuerdo	2	15
	Totalmente de acuerdo	5	39
	Total	13	100

Figura 4*Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Autorización Aduanera*

Nota. La percepción general sobre la "Autorización Aduanera" revela una mayoría de opiniones negativas, con un 61% de los encuestados (sumando los que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) mostrando una opinión desfavorable. A pesar de esto, un 39% de los participantes tienen una visión positiva, lo que sugiere que hay áreas significativas de desacuerdo en esta dimensión que podrían requerir atención y posibles mejoras.

Tabla 7*Frecuencia descriptiva de la dimensión. Coordinación logística*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	46
	Indeciso	1	8
	De acuerdo	1	8
	Totalmente de acuerdo	5	39
	Total	13	100

Figura 5*Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Coordinación logística*

Nota. La percepción general sobre "Coordinación logística" revela una mayoría significativa (46%) con una opinión negativa. Sin embargo, una proporción considerable (39%) tiene una opinión positiva. La baja proporción de indecisos y de acuerdo sugiere que, aunque existe una percepción positiva, la mayoría tiene una visión desfavorable o no está clara. Esto podría señalar la necesidad de mejorar la coordinación logística para alinear mejor las percepciones y mejorar la satisfacción general en esta área.

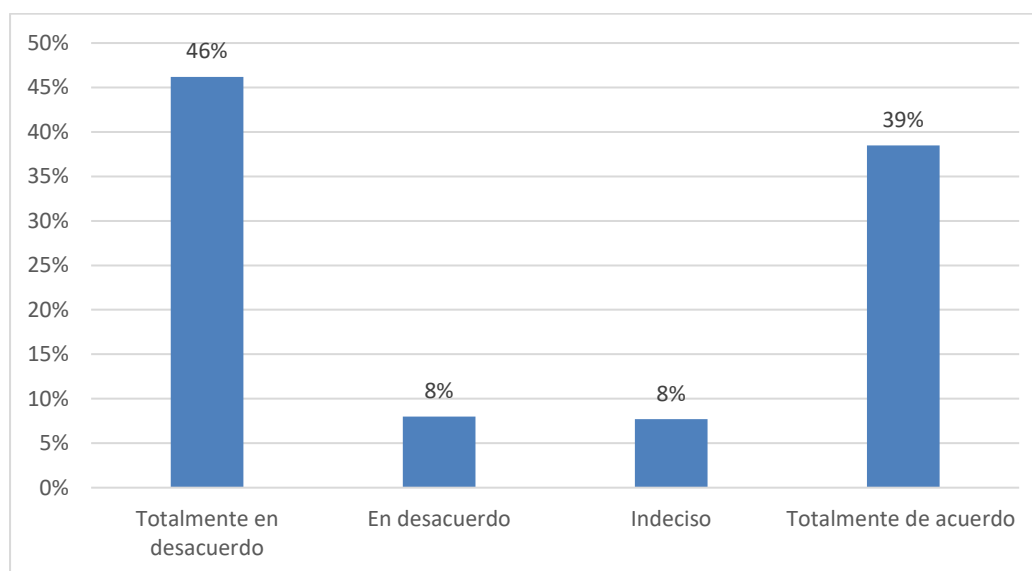
Tabla 8

Frecuencia descriptiva de la variable dependiente. Levante en la IAMC

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	46
	En desacuerdo	1	8
	Indeciso	1	8
	Totalmente de acuerdo	5	39
	Total	13	100

Figura 6

Barras de la frecuencia descriptiva de la variable dependiente. Levante en la IAMC



Nota. Se indica que el 46% de los encuestados está completamente en desacuerdo con la afirmación sobre el levantamiento en la IAMC, mientras que un 8% adicional está en desacuerdo o indeciso. En contraste, el 39% está totalmente de acuerdo con la afirmación. La mayoría tiene una visión negativa o incierta sobre el levantamiento en la IAMC, lo que sugiere que existe una percepción significativa de desacuerdo o ambigüedad respecto a este aspecto.

4.2 Contraste de las hipótesis

4.2.1 Contraste de la hipótesis general

Ha. El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. impacta significativamente en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022.

Ho. El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. no impacta significativamente en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022.

Tabla 9

Contraste de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud			
	-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	13,737			
Final	12,860	,878	2	,001

Nota. Existe una significancia (Sig.) de 0.001, la significancia menor a 0.05 indica que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, el análisis sugiere que el proceso de citas para el retiro de mercancías de importación impacta significativamente en el levante en la IAMC.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,765
Nagelkerke	,773
McFadden	,630

Nota. El valor de Nagelkerke =0.773 indica que el modelo explica aproximadamente el 77.3% de la variabilidad en la variable dependiente. Este valor sugiere un buen ajuste del modelo, indicando que las variables incluidas tienen una alta capacidad predictiva en relación con el resultado que se está analizando.

4.2.2 Contraste de la hipótesis específica 1

Ha. El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. impacta significativamente en el levante en la IAMC según la autorización aduanera, periodo 2021 – 2022.

Ho. El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. no impacta significativamente en el levante en la IAMC según la autorización aduanera, periodo 2021 – 2022.

Tabla 11

Contraste de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud			
	-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	10,965			
Final	10,118	,847	2	,000

Nota. Dado que el valor de significancia es menor a 0.05, hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (Ho). Esto indica que el proceso de citas para el retiro de mercancías de importación impacta significativamente en el levante en la IAMC según la autorización aduanera, periodo 2021 – 2022, apoyando la hipótesis alternativa (Ha).

4.2.3 Contraste de la hipótesis específica 2

Ha. El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. impacta significativamente en el levante en la IAMC según la coordinación logística, periodo 2021 – 2022.

Ho. El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. no impacta significativamente en el levante en la IAMC según la coordinación logística, periodo 2021 – 2022.

Tabla 12

Contraste de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud			
	-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	13,737			
Final	12,860	,878	2	,000

Nota. Dado que el valor de significancia (0.000) es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptando así la hipótesis alternativa (H_1). Esto indica que el análisis muestra evidencia estadística de que el proceso de citas para el retiro de mercancías de importación impacta significativamente en el levante en la IAMC.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para relacionar las teorías generales con las variables del título de tesis, se considera cómo cada teoría se vincula con las variables. Proceso de citas para el retiro de mercancías de importación:

Teoría de Control de Inventarios: Explora cómo una gestión eficiente de inventarios influye en la organización y eficacia del proceso de programación para el retiro de mercancías, asegurando su disponibilidad y reduciendo costos operativos.

Teoría de la Gestión de la Cadena de Suministro: Examina la manera en que la coordinación y comunicación entre las etapas de la cadena de suministro, incluyendo la planificación de citas, optimizan el flujo y la eficiencia en la recogida de mercancías.

Teoría de la Gestión de Operaciones: Analiza la eficiencia operativa relacionada con la gestión y retiro de mercancías, subrayando la importancia de una programación adecuada para mejorar los procesos operacionales.

Teoría de Logística y Distribución: Enfoca en cómo la planificación y ejecución de la logística para el retiro de mercancías, incluyendo la programación de citas, impactan en la efectividad de la distribución.

Teoría de la Gestión del Tiempo: Considera cómo una adecuada gestión del tiempo en la programación de citas puede mejorar la eficiencia del proceso de retiro de mercancías y reducir posibles retrasos.

Levante en la IAMC:

Teoría de la Gestión de la Cadena de Suministro: Investiga cómo la integración y coordinación dentro de la cadena de suministro afectan el proceso de levante, garantizando un retiro eficiente de las mercancías conforme a los requisitos establecidos.

Teoría del Control de la Calidad: Analiza cómo el control de calidad durante el proceso de levante asegura que las mercancías cumplan con los estándares necesarios, influyendo en la satisfacción del cliente y en la eficiencia general del proceso.

Sobre la primera discusión, de acuerdo con los resultados del cuestionario presentado en la Sección IV, el 100% de los encuestados confirma que el sistema de citas de DP World Callao S.R.L., para el periodo 2021-2022 no facilitó el retiro oportuno de contenedores, contraviniendo la facilitación del comercio exterior. Además, el 100% indicó que no se logró obtener citas dentro del plazo de 30 minutos estipulado en el contrato de concesión. Según la investigación de Erick Sánchez Marres, es esencial que los concesionarios del Callao coordinen con el gobierno para ampliar la infraestructura y reducir costos por retrasos en el retiro de carga. Esta recomendación concuerda con los hallazgos del cuestionario, aunque se enfoca específicamente en los importadores peruanos y los costos adicionales asociados. La investigación de Edgar Cosío Jara sugiere que la disminución del control concurrente puede optimizar el tiempo de despacho sin generar costos extra, lo cual también se refleja en la presente investigación. Víctor Arroyo Dueñas destaca la necesidad de coordinar acciones para mitigar la congestión vehicular en el Callao, lo cual es consistente con los resultados del cuestionario que indican que la falta de solución al congestionamiento vehicular afecta negativamente a los usuarios del concesionario. Aunque no se encontraron estudios previos específicos sobre el proceso de citas y su impacto en el levante de mercancías en la Aduana Marítima del Callao, los hallazgos de los autores citados sugieren que el tiempo de levante de 48 horas no se alinea con el tiempo real de retiro, generando costos adicionales. Así, la investigación confirma que las hipótesis planteadas están alineadas con la teoría existente sobre el impacto de los retrasos en el retiro de contenedores en DP World Callao S.R.L. Los resultados se relacionan con el estudio de Romero (2024) señala que la toma de decisiones sobre el pago de derechos en plazos muy cortos es impracticable, y retrasar la desaduanización

para resolver estos temas no es ideal. Las verificaciones extensas en el punto de nacionalización pueden ser ineficaces. Muchas administraciones aduaneras, como las de Colombia, Chile, Perú y Uruguay, prefieren realizar auditorías en el domicilio fiscal o en los depósitos del importador. Dado el limitado comercio exterior boliviano, es esencial reducir los plazos para la revisión de controles diferidos para evitar demoras en los despachos aduaneros.

La segunda discusión se vincula con el estudio de Chambi et al. (2023) concluyen que la relación entre los procesos de importación y los costos varía según el contexto específico de cada caso. Identificar oportunidades para mejorar el cumplimiento normativo puede reducir riesgos de retrasos, multas y sanciones. Los costos de importación incluyen no solo el precio de adquisición y costos de envío y seguros, sino también gastos relacionados con el cumplimiento de regulaciones. Aunque hay una relación positiva significativa entre las variables estudiadas, factores como fluctuaciones de tipos de cambio, políticas comerciales externas, condiciones económicas globales y eventos imprevistos también afectan los costos. Considerar estos factores ayuda a gestionar y optimizar la importación, reduciendo costos y previniendo perjuicios económicos.

La tercera discusión se vincula con el estudio de Tejeda et al. (2019) concluyen que conocer los trámites de despacho aduanero es esencial para agilizar la importación de productos alimenticios y reducir costos. Resaltan la importancia de capacitar al personal y de contar con asesoría de proveedores logísticos para asegurar una comunicación efectiva y una operación eficiente. La investigación también indica que una menor capacidad logística interna en las empresas importadoras está vinculada a un aumento en las importaciones. Las empresas grandes se benefician de externalizar servicios logísticos, recomendándose ajustar el enfoque logístico para mejorar las importaciones. Asimismo, se coincide con el estudio de Agreda y Alfaro (2022) concluyen que el sistema de despacho anticipado ofrece importantes beneficios en el retiro de mercancías de aduana, la numeración de declaraciones y en los costos

operacionales y de transporte en puerto. Esta modalidad agiliza los trámites aduaneros, reduciendo tiempos y costos. Los beneficios varían según la modalidad del importador, afectando los costos de traslado y almacenamiento. En general, el despacho anticipado se destaca como la opción más eficiente, optimizando tiempo y recursos y permitiendo retirar la mercancía directamente del puerto sin costos adicionales, lo que favorece al empresario y mejora su competitividad.

VI. CONCLUSIONES

- La evaluación del impacto del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. sobre el levante en la IAMC durante el periodo 2021 – 2022 revela que la eficiencia en la programación de citas es crucial para la optimización del proceso de levante. La coordinación efectiva entre la agenda de citas y las operaciones logísticas contribuye significativamente a la reducción de tiempos de espera y a la mejora en la gestión del flujo de mercancías. Implementar un sistema de gestión más integrado y ajustado a las necesidades operativas, junto con una mejor comunicación entre aduanas y logística, ha demostrado ser esencial para agilizar el levante, minimizando retrasos y optimizando el rendimiento general del proceso.
- El análisis del impacto del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. sobre el levante en la IAMC, en relación con la autorización aduanera durante el periodo 2021 – 2022, demuestra que una coordinación precisa entre la programación de citas y la liberación aduanera es fundamental para la eficiencia del levante. La implementación de un sistema que sincronice la agenda de citas con la autorización aduanera ha permitido una gestión más fluida y menos demoras en la retirada de mercancías. Asegurar que las citas se alineen perfectamente con las aprobaciones aduaneras mejora significativamente el tiempo de procesamiento y reduce las incidencias, optimizando así el flujo de mercancías y fortaleciendo la eficiencia operativa en el proceso de levante.
- El estudio del impacto del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L. sobre el levante en la IAMC, en función de la coordinación logística durante el periodo 2021 – 2022, evidencia que una coordinación efectiva entre la programación de citas y las operaciones logísticas es crucial para mejorar la eficiencia del levante. La sincronización precisa entre las citas programadas y la

disponibilidad logística asegura una gestión más fluida del flujo de mercancías, reduciendo tiempos de espera y evitando cuellos de botella. La optimización de este proceso a través de una mejor planificación y comunicación entre todos los actores involucrados resulta en un levante más eficiente y ágil, destacando la importancia de una coordinación logística efectiva para el éxito del proceso.

VII. RECOMENDACIONES

- Se debe comenzar por analizar los procedimientos actuales de programación de citas y la eficacia del sistema utilizado, identificando problemas y oportunidades de mejora. La solución propuesta incluye automatizar la programación de citas para reducir errores y mejorar la comunicación con los clientes, revisar y optimizar los procedimientos existentes, y capacitar al personal en nuevas tecnologías. Además, se deben establecer indicadores clave de desempeño para monitorear y ajustar el proceso, garantizando que las mejoras implementadas reduzcan tiempos de espera y mejoren la eficiencia del levante. Esta estrategia integral busca asegurar un proceso de retiro más fluido y menos impactado por retrasos o incidencias.
- Es crucial optimizar la coordinación entre la programación de citas y la liberación aduanera. La solución consiste en implementar un sistema de gestión de citas automatizado que integre en tiempo real con la plataforma de aduanas para asegurar que las mercancías sean retiradas tan pronto como reciban la autorización aduanera. Además, se debe mejorar la comunicación entre los departamentos de aduanas y logística para reducir el tiempo entre la liberación y el retiro efectivo. Esto implicaría revisar y ajustar los procedimientos actuales, capacitar al personal para gestionar eficazmente las citas y utilizar indicadores clave de desempeño para monitorear y ajustar el proceso, garantizando que las mercancías se retiren sin demoras innecesarias y se mejore la eficiencia general del levante.
- Se debe optimizar la sincronización entre la programación de citas y la logística de transporte. La solución implica implementar un sistema integrado de gestión de citas que coordine directamente con las operaciones logísticas, asegurando que las citas para el retiro se alineen con la disponibilidad de transporte y el espacio en el terminal. Esto incluye mejorar la visibilidad de la programación de citas y la planificación logística

para evitar conflictos y demoras. Además, se debe capacitar al personal en la gestión de citas y coordinar mejor con las agencias de transporte para garantizar que las mercancías sean retiradas y despachadas de manera eficiente y oportuna, reduciendo así los tiempos de espera y mejorando la fluidez del levante.

VIII. REFERENCIAS

- Agreda, S., & Alfaro, I. (2022). *El sistema de despacho anticipado y los costos de importación de la empresa comercializadora “megallantas trujillo e.i.r.l.” en la ciudad de Trujillo, la Libertad Perú, 2022*. [Tesis de grado]. Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35788/TESIS%20ajustado%20en%20da%20instancia%2016-03-2023_pdf_total.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Alarcón, P., & Ordoñez, A. (2020). *Determinantes que influyen en el uso del despacho anticipado de importación en el puerto del Callao en el periodo 2015-2019*. [Tesis de grado]. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/37007515-fc81-42fb-8de1-c8ea7b9979b7/content>.
- Aldava, J., & Lazaro, J. (2020). *Factores que dificultan la logística internacional, caso All Services Solution S.A.C.- 2020*. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60945/Aldava_PJL-Lazaro_MJJ-SD.pdf?sequence=1.
- Alvarez, J. (2020). Análisis del despacho anticipado y diferido en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao 2015-2018. *Quipucmayoc*, 28(56), 33-41. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17339>.
- Álvarez, M., & Rios, M. (2007). The application of inventory control in a telecommunications company. *Ing. invest. y tecnol.*, 8(4), 1-8. <https://www.scielo.org.mx/pdf/iit/v8n4/v8n4a3.pdf>.
- Aranibar, E., & Quispe, A. (2023). Exploración del comercio global: una revisión integral del comercio internacional y el comercio exterior. *QUIPUKAMAYOC*, 31(66), 85-100. <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v31n66/1609-8196-quipu-31-66-85.pdf>.

- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la Cadena de Suministro* (5 ed.). Pearson Educación. Obtenido de https://www.academia.edu/15770385/Logistica_Administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_Edicion_Ronald_H_Ballou
- Barco, G., & Villanera, E. (2020). *Efectos del Congestionamiento causado por la demora en la disposición de mercancías en Abandono y/o Inmovilizadas en los Depósitos Temporales autorizados por la SUNAT en la Aduana Marítima del Callao, en el 2019*. [Tesis de grado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652821/Barco_CG.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Briceño, J. (2019). *Conocimientos de los procesos de importación y la competitividad de las MYPE importadoras de autopartes de los distritos de Lima: Callao, San Miguel, San Martín de Porres y Los Olivos, 2019*. [Tesis de grado]. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6052/obregon_mma.pdf?se.
- Castañeda, P. (2019). *Análisis en el retiro de mercancías a tiempo, apunta a menos sobre costos logísticos – industrias Haceb S.A.* [Tesis de grado]. Universidad Santo Tomas. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19432/2019paulacastaneda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Chambi, J., Condori, I., & Mamani, C. (2023). Procesos de importación y los costos totales de las mercancías en las empresas importadoras de máquinas agropecuarias al sur del Perú. *Semestre Económico*, 12(2), 107-118. <https://doi.org/10.26867/se.2023.v12i2.155>.

- Del Castillo, J., & Torres, D. (2022). Methodology proposal for specifying records management requirements from requirements engineering. *Investig. bibl*, 36(91), 33-48. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.91.58555>.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos.
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). Quality as a strategic tool for business management. *Podium*, 39, 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>.
- Espinoza, D. (2022). *Análisis de la gestión de importaciones en una empresa importadora de tecnología del distrito de la Victoria, Lima 2022*. [Tesis de grado]. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35801/Espinoza%20Diaz%20Daniel%20Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Estrada, A. (2018). *Análisis de la conveniencia de la obligatoriedad del despacho anticipado de importación en el marco de D.L. 1235 que modifica artículo 131 ley general de aduanas*. [Tesis de grado]. Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/6272/Estrada_Merino_Alfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gamarra, R. (2022). *Sistemas de despachos de importación en los costos logísticos de la carga para la empresa Bacruflex entre el periodo 2017- 2020*. [Tesis de grado]. Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6423/K.Vargas_R.Gamarra_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Guerrero, E., & Mejía, S. (2021). *Costos Logísticos y el Despacho Aduanero Anticipado Marítimo en el Puerto del Callao, 2017 – 2020*. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87181/Guerrero_DAEG-Mej%C3%ADa_CSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Hidalgo, R. (2021). Five Decades of International Trade Relations: Highlights. *Econ. y Desarrollo*, 165(2), 1-27. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v165n2/0252-8584-eyd-165-02-e2.pdf>.

Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill.

Kuhn, T. (1962). *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica.

López, K., & Fonseca, R. (2018). Aid for trade and least-developed countries' relationship with international competitiveness. *Economía y Sociedad*, 23(54), 7-28. <http://dx.doi.org/10.15359/eyes.23-54.1>.

Meisel, R. (2021). The Importance of Customs Risk Management System. *Rev. Derecho*, 53, 110-132. <https://doi.org/10.14482/dere.53.344.3>.

Mosteiro, M., & Porto, A. (2017). La investigación en educación. *EDITUS*, 1, 13-40. <https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf>.

Peña, D. (2022). Export and import demand in Peru: estimated price and income elasticities, January 2012-February 2022. *Rlde*, 38, 47-93. <https://doi.org/10.35319/lajed.20223845>.

Petrovici, Z. (2022). Comercializar'' la diplomacia: desafíos, soluciones y limitaciones de una adaptación necesaria en la política exterior de la España de Alfonso XIII. *Hispania*, 82(271), 489-517. <https://doi.org/10.3989/hispania.2022.014>.

Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follman, N. (2017). A new definition of infernal logistics and how to evaluate it. *Ingeniare. Rev. chil. ing.*, 25(2), 264-276. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>.

- Raffo, L., & Hernández, E. (2021). International Trade, Prosperity and Inequality in Globalization. *Apuntes del Cenes*, 40(71), 133-164. <https://doi.org/10.19053/01203053.v40.n71.2021.11736>.
- Ramirez, N., & Del Pino, S. (2019). *Implicancias de la obligatoriedad de la modalidad de despacho anticipado aplicado al régimen de importaciones en el puerto del Callao*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5729/TESIS%20MAESTRO-%20RAMIREZ%20LEE-FCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rios, C. (2023). Time management and resilience as fundamental skills in medical education. *Rev. Nac.*, 15(2), 1-3. <https://doi.org/10.18004/rdn2023.dic.02.001.003>.
- Romero, K. (2024). *Propuesta de modificaciones a la normativa aduanera para coadyuvar a la agilización de los despachos de importación caso: administración de aduana interior la paz*. [Tesis de maestría]. Universidad Mayor de San Andres. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/36541/TM-6145.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ropa, B., & Alama, M. (2019). Organizational management: a theoretical analysis for action. *Rev. cient. UCSA*, 9(1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>.
- Sánchez, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.*, 13(1), 1-21. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Sánchez, M. (2024). Participación ciudadana en la gestión de la política pública contra la violencia familiar. Lima Metropolitana. *Revista de Climatología*, 24, 1441-1454. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/03/Articulo-RCLIMCS24_0156-Mario-Sanchez.pdf.

- Sánchez, M., Tejada, G., Torres, J., Flores, M., Velasco, M., Patricio, S., & Bazan, J. (2024). Inteligencia artificial en la gestión de los recursos humanos. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 24, 2082-2092. <https://rclimatol.eu/2024/07/16/inteligencia-artificial-en-la-gestion-de-los-recursos-humanos/>.
- Sánchez, M., Velasco, M., Espinoza, R., Gonzales, A., Romero, R., & Mory, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. Puerto Madero Editorial Académica. <https://doi.org/10.55204/PMEA.17>
- Silva, J. (2017). Supply chain management: a review from the logistics and environment. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22), 51-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/ecei/v11n22/1909-8367-ecei-11-22-00051.pdf>.
- Tejada, M., Blanco, M., & Guerra, M. (2019). Factors driving imports of processed food companies, improving their competitiveness. *Investig. adm.*, 48(124), 1-15. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n124/2448-7678-ia-48-124-00002.pdf>.
- Zamora, A., & Reyes, O. (2022). Efficiency of customs in the APEC region and the most commercially dynamic countries. *México y la cuenca del pacífico*, 11(32), 53-76. <https://www.redalyc.org/journal/4337/433771271003/html/>.
- Zapata, J., Vélez, A., & Arango, M. (2020). Distribution process improvement in a transport company. *Investig. adm.*, 49(126), 1-17. <https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>.

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

EL PROCESO DE CITAS PARA EL RETIRO DE MERCANCÍAS DE IMPORTACIÓN EN D.P. WORLD CALLAO S.R.L. Y SU IMPACTO EN EL LEVANTE EN LA IAMC, PERÍODO 2021-2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			
Problema General ¿Cómo el proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., impacta en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022?	Objetivo General Determinar el impacto del proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022.	Hipótesis General El proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en D.P. World Callao S.R.L., impacta significativamente en el levante en la IAMC, periodo 2021 – 2022.	Variable independiente. Proceso de citas para el retiro de mercancías de importación			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Aduanas y Documentación	Número de Autorización Aduanera	1, 2	Ordinal: 1-Totalmente en desacuerdo. 2-En desacuerdo. 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4-De acuerdo. 5-Totalmente de acuerdo.
				Certificado de Cumplimiento Documental	3, 4	
			Programación con la Agencia de Carga o Terminal	Confirmación de Cita para Retiro	5, 6	
Notificación de Disponibilidad de Carga	7, 8					
Variable dependiente. Levante en la IAMC						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Autorización Aduanera	Código de Liberación	1, 2	Ordinal: 1-Totalmente en desacuerdo. 2-En desacuerdo. 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4-De acuerdo. 5-Totalmente de acuerdo.
				Certificado de Pago de Aranceles e Impuestos	3, 4	
			Coordinación logística	Confirmación de Transporte	5, 6	
Plan de Carga y Entrega	7, 8					
METODOLOGÍA Enfoque. Cuantitativo Tipo de investigación. Aplicada Nivel de investigación. Explicativo (correlacional causal) Diseño: No experimental – transversal						

Anexo B: Validación de instrumentos

Uno de los instrumentos más utilizados para recolectar los datos es el “cuestionario” que consiste en un conjunto de preguntas sobre las variables de estudio que a su vez son congruentes con el planteamiento del problema y la hipótesis (Hernández et al., 2014, p.217). En la presente investigación el término “cuestionario” será reemplazado por “encuesta”, que se usa con más frecuencia en nuestro país.

A fin de medir las actitudes de los encuestados sobre el tema materia del estudio, se empleará el escalamiento de Likert de 5 categorías, lo cual significa que para medir la reacción de las personas a quienes se les aplica la encuesta se van a presentar 5 alternativas de respuesta que a su vez están codificadas (Hernández et al., 2014), por ejemplo:

- (1) Totalmente de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
- (4) En desacuerdo
- (5) Totalmente en desacuerdo

Tabla 13 *Expertos durante la evaluación de los instrumentos*

Experto	Dominio	Decisión
Sánchez Sotomayor, Segundo	Estadístico	Si existe suficiencia
Begazo de Bedoya, Luis	Temático	Si existe suficiencia
Sánchez Camargo Mario	Metodólogo	Si existe suficiencia

Certificado de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Sanchez Sotomayor Segundo Primo
 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villarreal
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento : Gómez Alcantara Edgar Alejandro

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Previene recoger datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE M/RCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 21 de 02 del 2024


FIRMA DEL JUEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Sanchez Comana Mario Raul
 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villareal
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento : Gómez Aliberto, Edgna Alexandra

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Era formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE M/RCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 18 de 03 del 2024...


FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Bosque De Bedayo Luis
 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villareal
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento: Gómez Alcántara Edgar Alejandro

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico satisfactorio					X
CONTEO TOTAL DE MÚLTIPLOS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 10 de 03 del 20 24


FIRMA DEL JUEZ

Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicará la prueba piloto, donde una prueba piloto es un ensayo, una prueba a pequeña escala que sirve para probar la calidad del instrumento y proponer mejoras significativas.

Tabla 14 *Fiabilidad del instrumento de la variable independiente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	12

Nota. Se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.975, se interpreta como una alta confiabilidad.

Tabla 15 *Fiabilidad del instrumento de la variable dependiente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	12

Nota. Se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.973, se interpreta como una alta confiabilidad.

Anexo D: Instrumento de medición

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz, sólo así serán realmente útiles para la presente investigación. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEM	PREGUNTAS					
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el Sistema de Citas para el retiro de contenedores implementado por DP World Callao S.R.L., en los años 2021 – 2022 permitió el retiro de contenedores oportunamente?					
2	¿Cree usted que una vez solicitada ha logrado obtener una cita de retiro en DP World Callao S.R.L., en el plazo de 30 minutos en los años 2021 - 2022?					
3	¿Cree usted que ha logrado retirar un contenedor el mismo día que solicitó la cita de retiro en DP World Callao S.R.L., en los años 2021 –2022?					
4	¿Cree usted que el tiempo que le toma a una unidad de transporte hacer su turno (cola), ingresar, realizar el carguío del contenedor y salir de DP World Callao S.R.L. en los años 2021 -2022 fue óptimo?					
5	¿Cree usted que el Sistema de retiro de DP World Callao S.R.L., coadyuvó a la facilitación del comercio exterior en los años 2021 – 2022?					
6	¿Cree usted que el levante en 48 horas fue de la mano con el tiempo que se tomó en retirar un contenedor en DP World Callao S.R.L., en los años 2021 – 2022?					
7	¿Cree usted que el plazo de 48 horas a partir del día siguiente de la fecha de descarga de buque otorgado por DP World Callao S.R.L., para el retiro de un contenedor libre de pago de uso de área (almacenaje), fue favorable económicamente en los años 2021 – 2022?					
8	¿Cree usted que el plazo de 48 horas a partir del día siguiente de la fecha de descarga de buque otorgado por DP World Callao S.R.L., libre de pago de uso de área (almacenaje), fue suficiente para los casos en que la DAM fue seleccionada a canal naranja o rojo en los años 2021 - 2022?					

9	¿Cree usted que el retiro de sus contenedores de las mercancías que fueron destinadas a importación para el consumo bajo la modalidad de despacho anticipado con descarga en DP World Callao S.R.L., le generó perjuicio económico en el periodo 2021 -2022?					
10	¿Cree usted que el retiro de sus contenedores de las mercancías que fueron destinadas a importación para el consumo bajo la modalidad de despacho anticipado con descarga en DP World Callao S.R.L., le generó excesos de pagos a los transportistas debido a las demoras durante el retiro en el periodo 2021 – 2022?					
11	¿Cree que el sistema de citas de DP World Callao S.R.L., debe seguir operando de la misma manera como en los años 2021 - 2022?					
12	Es necesario cambios en el proceso de citas para el retiro de mercancías de importación en DP World Callao S.R.L.					