



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADUANERA EN LA EMPRESA  
INTERNATIONAL CUSTOMS CORPORATION S.A.C., LIMA  
2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**Autoras:**

Bach. Taisia Amanda Mateo Ramos

Bach. Lucerito Milagros Calixtro Alvarado

**Asesor:**

Mg. Gustavo Isaac Barrantes Morales

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestra familia por el apoyo constante.

## AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, hermanos y amigos que ayudaron con la motivación para culminar esta investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1. Realidad Problemática .....	8
1.2. Justificación.....	9
1.3. Antecedentes .....	10
Antecedentes Internacionales.....	10
Antecedentes Nacionales.....	13
1.4. Bases Teóricas .....	16
Gestión aduanera.....	16
Dimensiones de la Gestión Aduanera.....	18
Operaciones aduaneras .....	18
Normativa aduanera.....	21
Virtualización de procesos .....	23
1.5. Formulación del problema.....	25
1.5.1. Problema General.....	25
1.5.2. Problemas Específicos.....	25
1.6. Objetivos.....	26
1.6.1. Objetivo general .....	26
1.6.2. Objetivos específicos .....	26
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>27</b>
2.1. Tipo de investigación.....	27
2.2. Población y Muestra .....	28
Población .....	28
Muestra .....	28
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	30
Técnicas.....	30
Instrumento .....	30
Validación de Instrumento.....	31
2.4. Procedimiento de recolección de datos .....	31
Procedimiento.....	31
2.5. Análisis de datos .....	31
2.6. Aspectos éticos .....	32
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>

3.1. Descripción de resultados.....	33
3.2. Tablas de resultados .....	39
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
4.1. Limitaciones .....	54
4.2. Discusión .....	54
4.3. Implicancias .....	56
4.4. Conclusiones .....	57
Recomendaciones .....	59
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>
Matriz de consistencia.....	66
Matriz de operacionalización .....	68
Instrumento.....	69
Validación de instrumento por juicio de expertos .....	72
Imágenes de la entrevista virtual .....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Datos de las personas entrevistadas.....	29
Tabla 2.	Entrevista operaciones aduaneras - órdenes de servicio .....	39
Tabla 3.	Entrevista operaciones aduaneras - clasificación arancelaria de mercancía.....	40
Tabla 4.	Entrevista operaciones aduaneras - numeración de declaración aduanera.	41
Tabla 5.	Entrevista operaciones aduaneras - canales de control .....	42
Tabla 6.	Entrevista operaciones aduaneras - liquidación de tributos aduaneros .....	43
Tabla 7.	Entrevista operaciones aduaneras - modalidad de despacho aduanero .....	44
Tabla 8.	Entrevista operaciones aduaneras - regímenes aduaneros.....	45
Tabla 9.	Entrevista operaciones aduaneras - logística de transporte, almacenaje y distribución .....	46
Tabla 10.	Entrevista operaciones aduaneras - capacitación de personal .....	47
Tabla 11.	Entrevista normativa aduanera - Ley general de Aduanas y tabla de sanciones.....	48
Tabla 12.	Entrevista normativa aduanera - arancel de aduana .....	50
Tabla 13.	Entrevista normativa aduanera - valoración aduanera .....	51
Tabla 14.	Entrevista normativa aduanera - Digitalización de documentos.....	52
Tabla 15.	Entrevista normativa aduanera - Solicitud Electrónica de Reconocimiento Físico - SERF .....	53

## RESUMEN

En la presente investigación se tiene como objetivo describir las características de la gestión aduanera aplicada en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021. Es una investigación de tipo básica con enfoque cualitativo nivel descriptivo, con un diseño no experimental, de corte transversal. En la cual, se llevó a cabo la técnica de entrevista mediante la aplicación del instrumento de una guía de entrevista semiestructurada con una serie de preguntas según las dimensiones de la variable de estudio. Los resultados a partir de la información obtenida demostraron la importancia de realizar una correcta gestión aduanera que involucra la eficiente ejecución de las operaciones aduaneras desde la contratación del servicio para realizar el despacho aduanero del cliente para luego realizar la declaración aduanera y continuar con los procesos para liberar o embarcar el envío. Además, de la relevancia de tener el conocimiento necesario de los procedimientos, plazos y con un personal capacitado que este actualizado con la normativa aduanera. Finalmente, de contar con herramientas digitales que ayude con la virtualización de procesos por parte de la autoridad aduanera donde se promueva la digitalización de documentos y mejoras en las solicitudes electrónicas de trámites aduaneros que permite mayor fluidez operativa.

**Palabras clave:** gestión aduanera, operaciones aduaneras, normativa, virtualización.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

La gestión en varios aspectos involucra estar encaminados hacia ciertas finalidades que requiere de un conjunto de acciones para llevarlas a cabo. Según Huergo (2013) la gestión es la forma para llevar adelante las operaciones a través de grupos organizacionales que sean coherentes con los objetivos.

Es por ello, que el avance de la globalización ha impulsado que las autoridades aduaneras, importadores, exportadores lleven a cabo una gestión aduanera que involucra una diversidad de operaciones que requiere de una correcta gestión para facilitar los procesos, promoviendo la simplificación de procesos y reducción de trámites vinculados al comercio exterior, contando con las normativas aduaneras necesarias para el intercambio de bienes; así como, tener las herramientas digitales disponibles para que se realice la virtualización de varios procesos y agilice el trabajo. Para el SGS (sf) es importante contar con un sistema diseñado para el soporte de los procesos de importación y exportación; así como, acelerar las transacciones y reducir los costos operativos.

Por otro lado, en el ámbito internacional existen organismos involucrados en el comercio exterior como la Organización Mundial de Aduanas (OMA), un organismo intergubernamental que cuenta con 178 países miembros cuya misión en la mejora de la efectividad de la administración aduanera mediante herramientas estandarizadas. Una de ellas fue el Convenio de Kyoto (CKR) promoviendo la facilitación de comercio exterior aduanero. Según Juárez (2021) la OMA ha podido manejar las transformaciones, tendencias de procesos como modelos de negocios relacionas en materia aduanera y es debido a los grupos de trabajo que tienen que se ha logrado

implementar guías y herramientas buscando fortalecer el control y facilitación del comercio internacional.

De la misma forma la ausencia del contacto físico y la necesidad de implementar procesos virtuales se ha establecido una medida importante en nuestro país a fin promover el comercio exterior a raíz de la coyuntura actual que es la pandemia. Como nos informa El Peruano (2020) se destaca la aprobación del Decreto Legislativo N° 1492, el cual se establecer normas que permitirán la reactivación y eficiencia de las operaciones vinculadas a la cadena logística de comercio exterior del país. Además, donde se resalta la importancia de la digitalización de procesos tanto para el sector público como para el privado y que se ha ido trabajando en ello y aún más en la presente coyuntura debido a la necesidad de simplificar los procesos.

Teniendo en cuenta todos estos cambios y actualizaciones en el comercio exterior se destaca la importancia del profesional aduanero como facilitador en el comercio importador y exportador del país, debido a que son los responsables de realizar una buena gestión aduanera y hacen efectivo el cumplimiento de las leyes y normativas aduaneras. La agencia de aduana International Customs Corporation S.A.C., debe tener en cuenta que es indispensable contar con una buena gestión aduanera dado que es la clave para una reducción significativa de tiempos y costos, mejor control de riesgos que pueden llevar a brindar un buen servicio en base la efectividad.

## **1.2. Justificación**

Para Hernández y Mendoza (2018), comentan que la justificación es relevante para el estudio, ya que “implica exponer las razones por las cuales es importante o necesario llevarlo a cabo” (p. 44).

Para la presente investigación se busca la comprensión de la gestión aduanera y como se desarrolla en un operador de comercio exterior.

A continuación, se detalla las dimensiones donde se maneja la investigación.

### **Dimensión teórica**

La presente investigación aportara en el conocimiento y su aplicación acerca de gestión aduanera en un operador de comercio exterior como una agencia de aduana.

### **Dimensión practica**

La investigación presentará los elementos que participan en la gestión aduanera que permitirá su comprensión y como este se aplica la empresa.

### **Dimensión metodológica**

La investigación servirá como referencia para obtener información acerca de lo que involucra en la gestión aduanera y para ello es la aplicación de la técnica e instrumento de recolección de datos como la entrevista a los colaboradores de la empresa International Customs Corporation S.A.C.

## **1.3. Antecedentes**

### **Antecedentes Internacionales**

Gonzáles (2016), realizo la investigación titulada: *Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta*, para optar el grado de Magister en Administración de Empresa en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo de la investigación fue analizar la gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial en la ciudad de Manta para conocer la eficiencia de los procesos. El tipo de investigación fue de tipo mixta, donde se

obtuvieron información de diferentes fuentes documentales y entrevistas. La muestra fue de funciones aduaneros y 226 comerciantes de la ciudad. La investigación concluyó que existen comerciantes que tienen problemas con el desconocimiento de la documentación y procesos aduaneros. Además, consideró que el sistema aduanero mantiene un esquema fijo de los procesos, pero debe brindar capacitaciones a los ciudadanos para el cumplimiento correcto de la normativa.

Uriel y Perales (2020), realizaron la investigación titulada: *La gestión logística aduanera en la empresa Aduana Santos Panamá*, para optar por el título de Licenciado en Administración de empresas en la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología de Ciudad de Panamá, Panamá. El objetivo de la investigación fue analizar la gestión logística aduanera de la empresa Aduana Santos Panamá. En el aspecto metodológico fue del tipo descriptiva donde las técnicas de investigación que se aplicaron fueron la observación directa y el cuestionario. La población son todos los colaboradores y la muestra fue 13 personas para las que se elaboró un cuestionario. La investigación concluyó que la empresa usa varios factores que inciden en la gestión logística como una comunicación abierta con los clientes. Además, de la gestión de trámites que logra cumplir con los plazos y manteniendo un liderazgo en los costos de sus servicios frente a la competencia.

LLagua, (2018), realizó la investigación titulada: *Procedimientos y gestión aduanera para una importación eficiente en la empresa agrícola "Agroquímicos El Agricultor"*, para optar título de Ingeniera en Contabilidad superior auditoría y finanzas en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. El objetivo de la investigación fue elaborar los procedimientos de gestión aduanera para una importación eficiente. En el aspecto metodológico fue un enfoque cualitativo mediante el instrumento de entrevista. La población son todos los colaboradores y la muestra fue al contador de la empresa. La investigación concluyó que la empresa cuenta con 20 años en el

mercado que le permite tener una ventaja competitiva. Donde propuso un proceso de diagnóstico situacional y serie de procedimientos de gestión aduanera para importar.

García (2017), realizó la investigación titulada: *Control aduanero y régimen sancionador en las exportaciones de el Perú*, para optar el grado académico de Doctor en derecho financiero y tributario, en la Universidad de Granada, España. El objetivo de la investigación fue analizar el marco jurídico del régimen de exportación definitiva, las infracciones, sanciones vinculadas y los resultados de su aplicación. En el aspecto metodológico fue explicativa debido a que da razones del porque el hecho estudiado tiene ciertas características, concluyendo que la promoción de exportaciones que establece un Estado son óptimas para incentivar el aparato productivo, aprovechando sus ventajas comparativas y competitivas, en las cuales deben participar las empresas para adquirir nuevas técnicas en comercialización ; a fin de que incrementar el número de mercados atendidos y bienes exportados o expandir las ventas externas a mercado ya atendidos o de productos ya comercializados que suponen enfrentarse con obstáculos de distinta magnitud.

Ruiz (2020), realizó la investigación titulada: *Operatividad Aduanera y su incidencia en la exportación de oro al mercado de Estados Unidos*, para optar por el título de Ingeniero en Comercio Exterior en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo de la investigación fue analizar la incidencia de la operatividad aduanera en la exportacion de oro de la empresa Bira Bienes Raices S.A. hacia al mercado de Estados Unidos. La metodología aplicada fue una investigación del tipo mixta es decir cuantitativo (ficha de observación) y cualitativo (entrevistas). Asimismo, el muestreo fue la empresa exportadora y las entidades inmersas en la operatividad aduanera. La investigación concluyó que el documento de control como el certificado ARCOM necesario para la exportación de dicho bien presenta demoras para

su emisión. También indicaron que el proceso de aforo físico lo realizan en las noches donde lo realiza funcionarios de zona primaria y no uno especializado en exportaciones, generando una confusión. Finalmente, se concluye que los procedimientos que involucran la exportación de oro presentan retrasos.

### **Antecedentes Nacionales**

Escudero (2018), realizó la investigación: *Mejora continua y gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar agentes de aduana S.A.*, para optar del título de Licenciado en Negocios Internacionales, en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la mejora continua en la gestión aduanera dentro del área de sectoristas en una agencia de aduana. En el aspecto metodológico la investigación fue de nivel explicativo y un diseño no experimental, de corte transversal empleada para conocer a fondo los resultados. La población son todos los colaboradores y la muestra son 33 personas para las que se elaboró un cuestionario. La investigación concluyó que luego del análisis se demuestra que las herramientas de mejora tienen una influencia en la gestión aduanera con un resultado de 88.6% favorable. Por el otro lado, la evaluación de la medición de mejora detalla un 94% y los resultados de mejora un 91.7% donde ambos indican que si influye en gran magnitud la gestión aduanera del área de sectoristas.

Araujo (2019), realizó la investigación titulada: *Gestión Aduanera y la Calidad de servicio al cliente en la Agencia Casor Aduaneros S.A.C. – Callao*, para optar del título de Licenciado en Negocios Internacionales, en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar si existe una relación entre la gestión aduanera con la calidad de servicio al cliente aplicada en una agencia de aduana. En el aspecto metodológico fue del tipo descriptiva con un

diseño no experimental – transversal. La población son todos los colaboradores, la muestra estuvo conformada por 38 trabajadores donde se aplicó la técnica de la encuesta. La investigación concluyó que gestión aduanera es importante para llevar a cabo un buen rendimiento de las operaciones aduaneras y que mantienen una relación con la calidad de servicio al cliente. Además, detalla que la logística es un elemento fundamental que la agencia debería optar por un plan de control por posibles riesgos de responsabilidad y gastos operativos. Por último, este plan también ayude a tener un manejo correcto del despacho aduanero proponiendo a la vez un sistema interno especializado.

Suárez (2019), desarrolló la investigación titulada: *Gestión aduanera y marketing relacional de la empresa agentes profesionales de aduanas SAC*, para optar el título de Licenciado en Negocios Internacionales, en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar si la gestión aduanera se relaciona con marketing relacional en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. En el aspecto metodológico la investigación se realiza con un nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Asimismo, la población fue todos los colaboradores y la muestra estuvo conformado por 30 personas donde la técnica que se utilizó fueron cuestionarios. La investigación concluyó que existe una relación positiva de un 89.1% entre la facilitación de comercio exterior y el marketing relacional donde será necesario que cuente con un sistema en tiempo real que ayude con la automatización de determinados procesos. Con respecto, al control del tráfico la mayoría de encuestados señalan que hay una relación favorable que busca mantener un adecuado proceso y el compromiso hacia al cliente. Asimismo, existe una correlación considerable por parte de la gestión de calidad donde enfatiza que para seguir con la confianza del cliente será importante dicho sistema de seguimiento.

Leiva (2019) realizó la investigación titulada: *La gestión del despacho aduanero y la competitividad empresarial de las agencias de aduana de Tacna*, para optar el título de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales en la Universidad Privada de Tacna. El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación entre la gestión del despacho aduanero y la competitividad empresarial de las agencias de Aduana en dicha ciudad. En el aspecto metodológico la investigación fue de nivel correlacional y diseño observacional - transversal correlacional utilizando como instrumentos entrevista, encuesta y análisis documental. La población fueron las agencias de aduana autorizadas en esa jurisdicción y la muestra fue de 21 agencias. La investigación concluyó que un 57% de las agencias que entrevistado son ineficientes en sus funciones y que los auxiliares de despacho deben cumplir ciertos requisitos y obligaciones. Además, que no hay modelo específico de gestión; por lo cual, se debe establecer uno de forma eficiente donde la competitividad genere venta comparativa y crecimiento entre agencias. Por último, se comenta la ausencia de personal aduanero en las oficinas que declararon ante Aduana.

Ruiz (2020), realizó la investigación titulada: *Impacto de la gestión aduanera en el contrabando frontera Perú - Bolivia, 2020* para optar por el grado académico de Maestría en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo principal fue determinar cuál es el impacto de la gestión aduanera en el contrabando fronterizo entre Perú – Bolivia. La metodología fue con un enfoque cuantitativo y el uso de instrumento fue un cuestionario. La muestra fue 75 oficiales de aduanas. La investigación concluyó el contrabando tiene un impacto directo en control aduanero, logística y despacho aduanero. En la cual, recomiendan grupos operativos en ciertas zonas y mejorar la infraestructura de los puestos aduaneros de control.

## 1.4. Bases Teóricas

### Gestión aduanera

La gestión aduanera es un conjunto de procesos donde cada operador como exportadores, importadores, agente aduanero, transportistas, etc.; son participes y gestionan sus operaciones para lograr un flujo rápido de intercambio de mercancías de compra y/o venta de bienes. Es por ello, que debido al mayor alcance del intercambio y las exigencias de la globalización ha provocado que constantemente se busque gestionar correctamente los procesos, normativas y entre otros aspectos con el fin de conseguir fluidez comercial y generar competencias. Como señala Coll (2013), acerca de la gestión aduanera comenta lo siguiente:

En el marco del comercio internacional, abarca una diversidad de operaciones que la hacen sumamente compleja. Coexisten operaciones comerciales de importación, exportación, regímenes especiales y tránsito de mercancías, junto con la logística de transporte, almacenaje y distribución, que operan en el cumplimiento de las normativas fiscales, de control, de seguridad y de política comercial exterior. (p. 15).

La gestión aduanera se basa en procedimientos y su correcta ejecución para el control de sus operaciones. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2009), “se entiende por éste el conjunto de actividades encaminadas al control de las mercancías que entran y salen de dicho territorio, así como la determinación, cuando proceda, del importe de la deuda aduanera” (p. 99). De igual manera, para López y Barahona (1999), consideran que la gestión aduanera se lleva a cabo mediante una adecuada gestión con nuevas prácticas donde exista una recaudación eficiente y sin dificultar el flujo comercial.

Para cada participante en el comercio el manejo de la gestión aduanera es fundamental para conseguir la rapidez de sus procesos y el procesamiento de datos. En ese sentido, González et al. (2011), detallan que “la gestión aduanera es cada vez más importante en el comercio internacional porque influye directamente en la organización logística de las operaciones de comercio exterior” (p. 15).

Por otro lado, tener el conocimiento de los procedimientos aduaneros, normativa y documentación necesaria para el intercambio de bienes es importante para tener un control de costos debido a que se puede incurrir en faltas que podría costar pérdidas económicas. Según Álvarez (2018), sostiene que “la gestión aduanera es importante en las operaciones comerciales internacionales dado que conlleva diversas circunstancias que pueden suponer un aumento de los costes y otras que pueden llevar consigo un ahorro en el caso de que entren en juego mercancías especiales que puedan acogerse a algún tipo de ventaja arancelaria” (p.92).

Para los operadores aduaneros autorizados es importante actualizarse a los cambios normativos, así como procedimientos para poder organizarse y gestionar su flujo operativo, teniendo en cuenta el volumen creciente de envíos en las plataformas de compras de e-commerce. Para ello, ofrecer un servicio integral a los clientes será necesario que cuenten con una plataforma que se ajuste a la operativa y este permita la integración de procesos con el sistema aduanero. Como afirma Duran (s.f) indica que los volúmenes de despachos que gestionas las empresas de comercio electrónico necesitan contar con sistemas de información que sean competentes para gestionarlos.

## **Dimensiones de la Gestión Aduanera**

### **Operaciones aduaneras**

Las operaciones aduaneras son un conjunto de actividades que permite el flujo de intercambio de mercancías y su correcta ejecución ayuda optimizar los procesos. Para Asuaje (2002), “Las operaciones aduaneras son actos jurídicos a superar las restricciones al libre tráfico internacional de bienes, impuestas por Estado en ejercicio de su poder de policía” (p. 19).

Las empresas requieren de un operador autorizado para las operaciones aduaneras de sus mercancías y realizar trámites portuarios. Para García (2016), comenta que:

Los tramites o despachos aduaneros se realizan mayoritariamente a través de terceras personas autorizadas que los presentan en nombre de la empresa exportadora, de la importadora o en representación de otros. Estas personas son conocidas como representantes aduaneros u operadores económicos autorizados (OEA), que pueden representar a empresa o a particulares ante la aduana para realizar los trámites de exportación, importación o cualquier otro tipo de gestión aduanera.

Por consiguiente, tener un control de la gestión de las operaciones aduaneras brinda un mejor monitoreo de los bienes importados y exportados. En ese sentido, se plantean los principales indicadores.

### **Órdenes de servicio**

Las empresas o personas naturales muchas veces requieren contratar un servicio de un operador autorizado como la agencia de aduana. Para Armestar y Vargas (2008) definen que la agencia de

aduanera ofrece una gestión de operaciones aduaneras para agilizar y optimizar los procesos de ingreso y salida de mercancías a favor del cliente.

### **Clasificación arancelaria de mercancía**

Para poder destinar una mercancía cada operador de comercio exterior debe realizar la clasificación arancelaria de mercancía. Según Núñez (2019) lo define como un proceso que involucra una serie de técnicas y de principios para brindar un orden lógico que identifique la fracción arancelaria de distintas mercancías que son sometidas por las aduanas.

### **Numeración de declaración aduanera**

Para realizar la numeración de declaración aduanera según Coll (2013) sostiene que en la declaración “se identifican todos los elementos que intervienen en la operación, a saber: sujeto pasivo, su representante, destinatario o expedidor, mercancía y codificación, régimen de comercio, valores, divisa, tipo de cambio, condiciones de entrega, liquidación de derechos y demás condiciones contractuales” (p. 126). Por lo cual, estas serán reguladas por la autoridad aduanera.

Para ello, realizar la destinación de mercancía mediante la numeración de la declaración aduanera se debe asociar un régimen aduanero. Según Casana (2017), “la declaración en aduana no es la declaración de un hecho imponible, sino una mera declaración de voluntad sobre el régimen aduanero que el declarante escoge para aplicar a la mercancía” (p. 93).

### **Canales de control**

Como acción de control las mercancías están sujetan a canales de control determinados. Para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2009) detalla que “como resultado de la acción

automática de estos filtros, las declaraciones de importación/exportación quedan canalizadas a través de tres circuitos, que implican distintos procedimientos de gestión” (p. 74).

### **Liquidación de tributos aduaneros**

El intercambio de mercancías en el comercio exterior implica en el caso de importaciones el pago de tributos aduaneros según lo que indica el arancel de aduana para cada tipo de mercancía. De acuerdo con Acevedo y Suárez (2016) “toda persona que introduce mercancía de procedencia u origen extranjera al territorio aduanero nacional adquiere obligaciones aduaneras, entre las cuales se encuentra la presentación de la declaración de importación y el pago de los tributos aduaneros” (p. 105). Para ello, realizan el pago de la liquidación de tributos como la aceptación de un rechazo de la declaración por un ajuste de valor que actualiza la deuda aduanera.

### **Modalidad de despacho aduanero**

En el Perú se aplica tres modalidades de despacho aduanero las cuales son: el despacho anticipado, despacho diferido y el despacho urgente donde cada uno consta de plazos determinados según lo indicado en la Ley General de Aduanas en el artículo 130.

### **Regímenes aduaneros**

Los regímenes aduaneros mantienen una serie de procedimientos que se pueden visualizar en la Ley general de Aduanas mediante el Decreto Legislativo N° 1053; así como, en el reglamento que lo acompaña según el Decreto Supremo N° 010.2009-EF. Para la Comunidad Andina (s.f.) indica que:

El contar con regímenes comunes facilita a los operadores de los Países Miembros realizar de manera ágil las transacciones comerciales, estableciendo disposiciones uniformes en materia de procedimientos aduaneros que contribuyen de una manera eficaz al desarrollo del comercio exterior, permitiendo un mayor grado de simplificación y armonización de los regímenes y operaciones aduaneras.

### **Logística de transporte, almacenaje y distribución**

La compraventa en el mercado internacional involucra desarrollar una gestión para la manipulación de la mercancía. Según “la distribución junto con la manipulación es la parte de la logística referida a la preparación de mercancías acondicionadas para la expedición, el reparto y la entrega del destinatario. Con ello, el transporte seleccionado para la distribución de la compra y/o venta es necesario la contratación de un operador logístico.

### **Capacitación de personal**

Muchas empresas realizan acciones formativas para sus colaboradores con el fin de tener un equipo de trabajo mas eficiente y competente. Para el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2004) sostiene que “debe haber una capacitación constante del personal aduanero, y no solo en el ámbito de la técnica aduanera sino que en el contexto del comercio exterior que le permita comprender que la aduana nos es una isla sino que es parte del engranaje que hace posible el comercio exterior del país” (p. 5).

### **Normativa aduanera**

A continuación, se presentan los principales indicadores:

## **Ley general de Aduanas**

Cada país o territorio aduanero se rige bajo ciertos lineamientos en cuanto a las normas aduaneras. Para la Comunidad Andina (s.f), considera que estas tienen la finalidad de facilitar, intervenir y controlar la entrada, salida y permanencia de mercancía siendo objeto del tráfico internacional y medios de transporte que aborde para ser sometidas a un régimen jurídico; así como; de determinar tributos, aplicar sanciones y ejercer control según la legislación aduanera correspondiente.

Para Coll (2013), menciona que “la legislación específica la información que debe suministrarse a las autoridades aduaneras, la documentación requerida, el alcance de la legislación, los plazos, las sanciones, los recursos, el control de las mercancías y qué datos y documentos deben conservar los operadores” (p.72). En el Perú la Ley General de Aduanas y su reglamento, establecen principalmente los lineamientos para las operaciones aduaneras. Así como, la tabla de sanciones que se aplican a las infracciones.

## **Arancel de aduana**

Por otro lado, el arancel de aduanas permite conocer los tributos que se aplican a cada mercancía mediante la clasificación de mercancía. El Perú participa de un sistema armonizado de nomenclatura arancelaria llamada NANDINA que dispone la Comunidad Andina. Cabe señalar que la codificación son los primeros ocho dígitos y los dos últimos restantes pertenecen a la subpartida nacional a un nivel más detallado.

Para Barahona y Garita (2003), considera que “el servicio aduanero no debe renunciar a sus actuaciones de control, pero debe adaptarse para mejorar la eficiencia con que cumple y se hace cumplir la normativa aduanera” (p.37). De acuerdo con el autor podemos afirmar que las normativas deben actualizarse con el objetivo de optimizar su funcionamiento.

## **Valoración aduanera**

La valoración aduanera se basa en el precio pagado por la transacción realizada y que se refleja en la factura. De acuerdo con la Organización Mundial del Comercio (OMC) detalla que “es el procedimiento aduanero aplicado para determinar el valor en aduana de las mercancías importadas” (párr. 2). Por otro lado, cuando la autoridad aduanera no acepte el valor de transacción de lo pagado, hace uso de una serie de métodos de valoración planteado en el Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT).

## **Virtualización de procesos**

Desde el punto de vista de Castilla (2001), sostiene que: “la función informativa de las aduanas tiene, al menos, tres aspectos: la obtención de la información, el uso que se hace de ella y la provisión de información a los interesados, especialmente a los operadores comerciales” (p. 21). Dando a conocer que es sumamente importante el intercambio y obtención de la información acerca de las operaciones aduaneras. Por consiguiente, el soporte que se requiera para el intercambio de información podrá brindar el acceso a tiempo oportuno.

En consecuencia, para la autoridad aduanera brindar un servicio enfocado en la simplificación y agilizar los procesos aduaneros buscan presentar diversos programas mediante herramientas tecnológicas. Para Coll (2013), “La progresiva utilización de medios informáticos agiliza los procedimientos, elimina en gran medida la presentación de documentos físicos, ahorra espacio de archivo y permite una acumulación informativa muy superior y eficaz al sistema documental en papel” (p. 117).

Asimismo, continuamente en la búsqueda de mayor optimización de los procesos para un mejor control y que los operadores tengan al alcance la información necesaria para gestionar los procedimientos aduaneros. Según Zabaljauregui (2007), plantea lo siguiente:

El futuro de las operaciones aduaneras se orientaría hacia el intercambio fluido de información que podría dar lugar a una aduana “virtual”, donde la presencia física de la mercancía deja de ser imprescindible y las transacciones no requieren, de manera inmediata, estar documentadas en papel sino que utilizan fundamentalmente medios electrónicos. (p. 8).

Con ello, teniendo en cuenta la búsqueda de agilidad en las operaciones dando paso a la competitividad.

Por lo tanto, el soporte necesario para optimizar la plataforma ayudara a que los trámites se realicen sin mucha demora. Según Giménez et al. (2019) definen que:

La información suministrada por los operadores económicos será compartida por las autoridades aduaneras y por otros organismos. Se armonizarán los controles de forma que el operador presente la información una vez y las mercancías sean controladas por esas autoridades al mismo tiempo y en el mismo lugar. (p. 147)

Por consiguiente, la información tiene relevancia cuando esta se encuentra disponible y se procesa inmediatamente. De acuerdo con Valdés y Pérez (2020) para aumentar la eficacia y reducir el contacto humano, la digitalización y automatización de procesos debe resultar mediante un análisis y rediseño con el objetivo de generar valor. Por ello, se presentan los principales indicadores:

### **Digitalización de documentos**

Asimismo, según Llerena (2020), detalla que uno de los retos en Aduanas-Sunat es poder concluir con la implementación del proceso de digitalización aduanera con el objetivo de disminuir los

tiempos de despacho aduanero mediante procesos sencillos y formatos electrónicos para fortalecer el intercambio de información con todos los operadores involucrados en el comercio exterior.

### **Solicitud electrónica de reconocimiento físico - SERF**

Por el otro lado, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) presentó la actualización de la solicitud electrónica de reconocimiento físico (SERF) de acuerdo al procedimiento general “Importación para el consumo” DESPA-PG.01 donde detalla lo siguiente: El despachador de aduana solicita el reconocimiento físico de la mercancía mediante la transmisión de la SERF a través del portal de la SUNAT, hasta dos días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de la transmisión del IRM, previo envío de los documentos digitalizados que sustentan el despacho. Vencido el plazo señalado, el sistema informático efectúa la programación automática del reconocimiento físico.

## **1.5. Formulación del problema**

### **1.5.1. Problema General**

¿Cuáles son las características de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021?

### **1.5.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se desarrolla las operaciones aduaneras en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021?

¿Cómo se aplica la normativa aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021?

¿Cómo se realiza la virtualización de procesos en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Describir las características de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Describir las operaciones aduaneras en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021.

Describir la aplicación de la normativa aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021

Identificar la virtualización de procesos en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación del trabajo presentado es básica, debido a que busca aumentar el conocimiento mediante las respuestas de las preguntas relacionadas al tema de estudio sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Para Ñaupas et al. (2018) comenta que la investigación básica “no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos” (p. 134). De la misma manera, según Rivera (2010) “la finalidad de la investigación básica es incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (p. 55).

Al mismo tiempo, el nivel de investigación realizado en el trabajo es descriptiva, ya que se describe y busca reunir información sobre la variable a investigar. Como señala Ñaupas et al. (2018), “el objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales” (p. 134).

El trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, debido a que se basa en la recopilación de datos de experiencias personales utilizando técnica como la observación del participante o entrevistas. Según Fuentes et al. (2020), “este enfoque de estudio abarca el uso y la recolección de una variedad de materiales empíricos como experiencias personales, historias de vida, entrevistas y textos observacionales” (p. 19). En relación con esto, el presente trabajo tiene como propósito el indagar el proceso de la gestión aduanera en la empresa Internacional Customs Corporation S.A.C., Lima 2021.

## **Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, debido a que no se manipula las variables de estudio y la información que se recopilen serán empleados con la finalidad de ser analizados. Debido a lo expuesto antes, Hernández y Mendoza (2018) comentan que la investigación no experimental “es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174).

Por tanto, la investigación es de corte transversal, debido a que no se realiza un seguimiento de una variable por varios años, sino se estudia durante un año. Es por ello, que Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el tipo de corte transversal son “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 177).

## **2.2. Población y Muestra**

### **Población**

La población es el conjunto de unidades que mantienen determinadas características para realizar el estudio. Para Ñaupás et al. (2018), “la población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales” (p. 334). Por lo cual, la presente investigación define como población de estudio a 10 colaboradores en la empresa Internacional Customs Corporation, S.A.C., Lima 2021.

### **Muestra**

La muestra es un parte de la población y que reúne las características necesarias para el estudio. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) la muestra es “un subgrupo de la población o

universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196).

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico. Como señala Hernández y Mendoza (2018) menciona que las muestras no probabilísticas son “un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 200). Por consiguiente, en este tipo de muestra no dependerá de un procedimiento estadístico sino del juicio de los investigadores y la técnica de muestreo que se aplicará es por conveniencia. Según Malhotra (2004), “el muestreo por conveniencia intenta obtener una muestra de elementos convenientes. La selección de las unidades de muestreo se deja principalmente al entrevistador” (p. 321). En la cual, nuestra investigación la muestra se realizará a 4 colaboradores del área de operaciones en la empresa Internacional Customs Corporation, Lima 2021.

**Tabla 1.** *Datos de las personas entrevistadas*

<b>Nombres</b>	<b>Puesto en la empresa</b>	<b>Tiempo en la empresa</b>
Pedro Oscar Rodríguez	Gerente General	14 años
Pascual Barzola	Coordinador de operaciones	7 años
Marcio Cotera	Liquidador de Aduana	3 años y medio
Christofer Carcausto	Auxiliar de despacho	3 años

Fuente: Elaboración propia

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

### **Técnicas**

Las técnicas de investigación permiten obtener información acerca de la variable del estudio. Según Fuentes et al. (2020), se entiende “como el conjunto de reglas y procedimientos que le ayudan al investigador a establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación” (p. 64). Así como, Ñaupas et al. (2018), detalla que “son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo (p.273).

Es por ello, que la técnica de investigación empleada para el presente trabajo será la entrevista debido a que dicha técnica se basa en recaudar información alusiva a las preguntas de interés de acuerdo a las dimensiones del estudio. Para Rivera (2010), señala que la entrevista es “un procedimiento que obtiene datos o testimonios orales por medio de la intervención directa del entrevistador y personas entrevistadas” (p. 141).

### **Instrumento**

El instrumento aplicado en la investigación fue de entrevista semiestructurada, que según Gómez (2006), “se basan en un guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas específicos que vayan apareciendo durante la entrevista” (p. 141).

Por lo cual, estableceremos una guía de entrevista semiestructurada mediante una serie de preguntas de acuerdo a los indicadores del estudio hacia la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021.

## **Validación de Instrumento**

Para llevar a cabo la entrevista se realizó la validación del instrumento mediante juicio de expertos por los siguientes docentes; Dany Requejo Granados, José Sánchez Porras y Jimmy Herrera Gutiérrez de la Universidad Privada del Norte, quienes nos apoyaron con la revisión y sugerencias del instrumento a aplicar mediante un formato de validez donde se podía ingresar la puntuación y comentario por cada indicador.

## **2.4. Procedimiento de recolección de datos**

### **Procedimiento**

Luego de la validación por los docentes expertos se procedió con la ejecución de la entrevista. La entrevista fue aplicada al gerente y los responsables de cada área implicada en la gestión aduanera. Para ello, se programó con los entrevistados reuniones virtuales las cuales fueron grabadas con la autorización correspondiente.

El instrumento que se aplicó fue una guía de entrevista semiestructura con 18 preguntas abiertas en relación a la dimensión del estudio. Las respuestas ayudaron al análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C.; donde posteriormente, los resultados se muestran en una serie de tablas para un análisis ordenado.

## **2.5. Análisis de datos**

Para el análisis de datos luego de realizar la guía de entrevista semiestructura, se realizará la transcripción de forma literal resumida en una serie de tablas de todos los entrevistados. Dado que

se ordenarán los datos obtenidos para un mejor análisis y encontrar información acerca de nuestro estudio del análisis de la gestión aduanera. Asimismo, luego de ello se procederá con la codificación de información obtenida. Según Ortiz (2015) sostiene que “la codificación consiste en asignar un símbolo a cada categoría. Los códigos no son más que métodos de clasificación de la información” (p. 113). Por lo que será necesario asociar la información conseguida mediante categorías que se relacionan a los objetivos de la investigación.

## **2.6. Aspectos éticos**

La información recopilada y utilizada en la presente investigación se llevó a cabo de forma transparente. Además, que los trabajos previos, antecedentes y teorías respaldan la propiedad intelectual de los autores y que fueron obtenidos de forma virtual citándose de forma correcta donde se refleja en la fuente bibliográfica de la investigación.

Asimismo, se realizó de forma ordenada las entrevistas a los colaboradores de la empresa Internacional Customs Corporation S.A.C. bajo su consentimiento. Finalmente, el propósito de la presente investigación es poder servir como antecedente de futuros trabajos de estudio y que toda la información presentada se encuentra validada y puede servir como fuente de apoyo.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo mostraremos la información obtenida a través del instrumento aplicado de la guía de entrevista semiestructura que permitirá analizar y relacionar con los objetivos de estudio. Además, que podremos contrarrestar frente otros trabajos de investigación anteriores. Según Fuentes et al. (2020), considera que “los resultados corresponden a los datos obtenidos una vez se aplique la técnica y el instrumento de medición. En ellos se reflejan los resultados de las variables, las dimensiones y los indicadores del estudio” (p. 72).

Para ello, se aplicó la entrevista a 04 colaboradores de la empresa International Customs Corporation S.A.C., y con la información recaba analizarlas con el fin de analizar las características de la gestión aduanera. Los colaboradores a la cual se les aplicó el instrumento fueron: el gerente general, Pedro Oscar Rodríguez, el coordinador de operaciones, Pascual Barzola, el liquidador de aduana, Marcio Cotera y el auxiliar de despacho aduanero, Christofer Carcausto.

### 3.1. Descripción de resultados

Por practicidad se está codificando a los entrevistados de la siguiente manera:

Entrevistado 1: se refiere a Pedro Oscar Rodríguez, Gerente general (EN1)

Entrevistado 2: se refiere a Pascual Barzola, Coordinador de operaciones (EN2)

Entrevistado 3: se refiere a Marcio Cotera, Liquidador de aduana (EN3)

Entrevistado 4: se refiere a Christofer Carcausto, Auxiliar de despacho aduanero (EN4)

Según lo analizado en anteriores capítulos y estipulado en la matriz de consistencia las dimensiones de la presente investigación se basan en el análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C, Lima 2021; se describirá mediante cuatro partes.

## **Gestión aduanera**

Según la recolección de datos el EN1 comenta que una agencia de aduana viene a ser auxiliar de la función pública según el decreto legislativo N° 1053 encargados de las gestiones del ingreso o salida de mercancía al país donde requiere una gestión correcta en sus operaciones. Asimismo, el EN2 comenta que la gestión aduanera es importante debido a que el país se mantiene en constante intercambio de bienes y es necesario mantener una correcta gestión ordenada. Además, el EN4 concuerda que la correcta gestión aduanera ayuda a agilizar los trámites, así como las operaciones que conlleva a un mejor control. En definitiva, para la empresa significa que representar a los importadores como exportadores mediante la contratación de sus servicios conllevar a realizar una ejecución correcta de sus operaciones.

## **Operaciones aduaneras**

El EN2 menciona que sus operaciones comienzan desde concretan el servicio de la empresa con el cliente por el área comercial y posterior a ello se deriva a las áreas de liquidaciones, operaciones y contabilidad. Asimismo, concretado la aceptación del servicio el EN3 comenta que revisan la documentación que brinda el cliente para poder llevar a cabo la clasificación de mercancía y les permita tener un alcance de las características del producto; donde se apoyan mediante el arancel de aduana. El EN1 indica que la agencia de aduana está supeditado a realizar una correcta clasificación ya que permite conocer los pagos de impuestos y de existir un error incurría en una sanción de pago de multa.

Por otro lado, para EN1 detalla que para una correcta declaración aduanera es necesario contar con los documentos exigidos por la aduana como factura, ficha técnica y los permisos si

requiere. Además, con respecto al canal de control para los EN2, EN3 y EN4, coinciden que debido a obligatoriedad de la autoridad aduanera SUNAT de destinar a despacho anticipado ha permitido conocer con tiempo el canal de control asignado sin haber realizado la cancelación de los derechos que ayuda a agilizar y preparar los documentos. Para el EN2 explica que la empresa usa el sistema Softpad que le brinda el cálculo de tributos aduaneros donde las liquidaciones son enviadas al cliente mediante correo electrónico o la red social WhatsApp y que pueden existir casos en que se realice un nuevo cálculo de la liquidación por un ajuste de valor de un rechazo de aduana.

También para los EN1, EN2 y EN3 sostienen que la modalidad de despacho anticipado esta predominando por obligación de la aduana y que es conveniente para el importador en anticipar trámites, tiempos y gastos. Por otro parte, el EN2 detalla que la empresa maneja mayormente los regímenes de importación al consumo, importaciones simplificadas y exportaciones definitivas. Asimismo, el EN4 considera que la logística de transporte, almacenaje y distribución involucra una planificación donde está en contacto directo con los transportistas y la coordinación de la distribución de la mercancía al almacén del cliente o su traslado para embarques. Incluso el EN2 detalla que tienen constante comunicación con los depósitos temporales donde con algunos son socios comerciales. Además, realizan un seguimiento de las operaciones que puede implicar servicios de descarga, cuadrilla y otros más. De la misma forma, para los EN1 y EN2 explica que los colaboradores reciben capacitaciones a través de la autoridad aduanera SUNAT y que cuando ocurren casos nuevos en las operaciones aduaneras se transmiten la información en todo el equipo de trabajo y como beneficio dar una buena atención a sus clientes.

Como resultado de lo comentado por los entrevistados, las operaciones aduaneras representan para la empresa tener al alcance todo el conocimiento acerca de todas las acciones que se tiene que

realizar en sus despachos aduaneros y prever situaciones. Además, de contar con un trabajo de equipo que pueda facilitar y responder ante las situaciones que se presenten.

### **Normativa aduanera**

Para el EN1 como operador de comercio exterior están supeditados de la ley general de aduana y sus procedimientos, pero considera que existen casos donde varias agencias de aduana coinciden en un punto de la ley que indica que cualquier caso que no esté contemplado en la norma queda a criterio del especialista de aduana y genera muchas veces perjuicio como discrepancias porque dependen del criterio de cada especialista. Consideran que existe abuso de autoridad y se debería analizar qué es lo mejor para el usuario. Por otro lado, para los EN2 y EN3 consideran que existe un desacuerdo en la interpretación de algunos especialistas donde por ejemplo en casos que les indicaron que debía ser otra partida a la declarada ocasionaron gastos y demoras e incluso inmovilización siendo perjudicial para el cliente.

Asimismo, los EN1, EN2, EN3 y EN4 detallan que el arancel de aduana permite delimitar y obtener el código del producto ya sea por uso o consumo; también de la importancia de las resoluciones complementarias de aquellas partidas que fueron consultadas ante SUNAT. Además, para el EN4 con respecto a la valoración aduanera explica que en muchos casos los especialistas de aduana brindan referencias con los precios más altos; asimismo, para el EN3 manifiesta que existe trabas al momento de responder los rechazos de aduana donde presentan los sustentos y cuadro de referencias teniendo una demora en la devolución de la respuesta.

Finalmente, analizando lo mencionado por los colaboradores entrevistados en concreto, los operadores de comercio exterior que son regulados por la administración aduanera deben acogerse

a la normativa establecida para continuar con sus operaciones, donde será necesario conocer, entender y aplicar estas normativas para no incurrir en errores operativos que genere pérdidas.

### **Virtualización de procesos**

Para los EN2, EN3 y EN4 considera que los medios electrónicos son importantes y más aún se ve un avance de la SUNAT para facilitar el comercio exterior y esto es debido a que antes se realizan trámites donde era necesario acercarse a las oficinas de aduana; y ahora debido a la coyuntura se ha implementado una mesa de parte virtual y cuando los despachos aduaneros tienen canales de control naranja y rojo se envían la documentación de forma virtual. También, el EN1 explica que es menos carga de papel que permite un control y archivo de los documentos mediante la digitalización.

Además, para el EN1 detalla que solicitud electrónica de reconocimiento físico (SERF) se ha agilizado debido a que se realiza todo vía electrónica donde se asigna al especialista y se programa el aforo físico de la carga. Por otro lado, para los EN2 y EN4 explican si bien es cierto ha habido un cambio que antes se mandaba una solicitud de forma electrónica y se tenía que dejar los documentos en las oficinas de aduana esto ha cambiado y todo el trámite se realiza a través del portal de Sistema de Despacho de Aduana (SDA) se han presentado casos que no se ha cumplido con la programación de aforo físico por capacidad operativa según informa la Aduana generando sobrecostos al cliente por movilizar la carga e incluso para el EN3 menciona que se ha reducido el tiempo de atención para las solicitudes y al no llegar al horario ocasiona retrasos. De este modo, según lo analizado de la recolección de datos obtenida, se destaca el avance de la virtualización de procesos que ha ido implementado la SUNAT significando para la empresa agilizar sus

operaciones sin trámites que se realicen en forma física. Asimismo, debido a la coyuntura internacional de la pandemia ha obligado que la administración aduanera pueda mejorar en sus servicios y brindar soluciones para evitar el contacto físico.

### 3.2. Tablas de resultados

#### Operaciones aduaneras

**Tabla 2. Entrevista operaciones aduaneras - órdenes de servicio**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
órdenes de servicio	Las órdenes de servicio vienen a ser el trabajo que se le realiza al cliente, comenzando por la venta del servicio esta es tomada por el área comercial quienes le asigna una orden, estos a su vez le informan al área de liquidaciones, operaciones, contabilidad y gerencia para que exista un monitoreo ya sea en pagos y se maneje todo mediante el número de orden asignada.	El cliente se comunica con el área comercial y luego de concretar el servicio derivan mediante un número de orden correlativo asignado al área de liquidaciones. Luego de ello, el área de operaciones se encarga de los trámites documentarios hasta el retiro de la carga normalmente en importaciones y al final el área de contabilidad culmina con la factura del servicio.	El cliente se comunica mediante correo con el área comercial indicando que tiene mercadería que va a llegar desde ese momento se va creando una orden de servicio, se ingresa la información de la documentación en la DAM y se le envía un borrador al cliente poniendo en copia a todas las demás áreas involucradas y es así como se le hace un seguimiento junto con el área de operaciones y contabilidad	Una vez que el área comercial concreta el servicio se genera un número de orden de servicio que luego continua su proceso por el área de liquidaciones hasta contabilidad.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3. Entrevista operaciones aduaneras - clasificación arancelaria de mercancía**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
clasificación arancelaria de mercancía	La clasificación lo asigna el representante legal según el producto, a las características y fichas técnicas que se le solicitan al importador, una vez asignada se envía en la declaración de aduana, como agencia de aduana están supeditados a una correcta clasificación de la partida ya que es directamente proporcional al pago de los impuestos, donde cualquier equivocación estarían sujetos a una sanción de pago de una multa	Básicamente cuando se va a clasificar se usa el arancel de aduana y se procede en con conocer el uso o la composición del producto.	Básicamente consultamos al cliente ya que por lo general las facturas están en inglés, le pedimos una traducción de la factura para saber que mercadería está llegando apoyado a eso utilizan el arancel de aduanas, las notas explicativas que es parte fundamental donde te indica el uso y la forma más detallada del producto para hacer una correcta clasificación, adicional a eso si el producto es muy nuevo se utiliza el internet como medio de apoyo	Mayormente en el sistema Softpad que usamos se encuentra el listado de productos con su código arancelario, pero aun así tenemos a la mano el arancel de aduana para cerciorarnos.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4. Entrevista operaciones aduaneras - numeración de declaración aduanera**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
numeración de declaración aduanera	Para una correcta declaración lo principal es contar con los documentos exigidos por la aduana como documento de transporte, la factura comercial, en caso requiera del permiso de los estados competentes y cualquier otro requisito que la aduana vea convenientes sobre los productos que se va a declarar.	Lo más importante es que el importador o cliente brinde las facturas o documentos que acompaña al envío como ficha técnica.	El cliente siempre envía la factura, el HBL, el packing list, la póliza de seguro, el certificado de origen, adicional a eso siempre le solicitamos una traducción de factura.	Los documentos necesarios son la factura, certificado de origen y los permisos si requieren para una correcta numeración.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5. Entrevista operaciones aduaneras - canales de control**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
canales de control	Si, constantemente la aduana está tratando de mejorar y actualizar sus estándares de calidad y de atención al usuario, se ha hecho muchos avances significativos en lo que es la atención vía electrónica, los canales de control no son aleatorios influye mucho el tipo de producto, el récord de importador y también el récord del agente de aduana que interviene; en este caso la agencia de aduana maneja un 80 canal verde el cual lleva a cabo menores costos dando un beneficio al importador	Desde el año pasado hemos visto con el despacho anticipado se viene agilizando las operaciones porque anteriormente para numerar esperábamos que llegue la carga y necesitábamos el volante para evitar multas. Ahora es lo contrario numeramos antes de que llegue la carga y sin pagar los derechos ya podemos conocer el canal de control que ayuda a anticiparse ante eventos.	Por la pandemia aduana SUNAT ha mejorado un poco en sus procesos. De acuerdo al canal de control hubo un cambio que por obligación se iban a destinar todas las mercancías a despacho anticipado, gracias a esto podemos saber el canal de control antes de la cancelación de los derechos, partiendo de este punto es un beneficio ya que podemos anticiparnos a la preparación de documentos agilizando el trámite de presentación ante aduana.	Hay un cambio significativo debido a que antes numeramos más de forma diferida pero ahora por exigencia de la Aduana numeramos de forma anticipada para evitar multas. Esto permite agilizar

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6. Entrevista operaciones aduaneras - liquidación de tributos aduaneros**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
liquidación de tributos aduaneros	<p>La liquidación de los impuestos o tributos tiene relación a la clasificación arancelaria, el arancel de aduana es un manual es el cual está el universo de los productos que existe en los cuales cuentan con un código que toma el nombre de subpartida nacional, la cual está grabado a un impuesto, en el Perú existe tres niveles el ad valores del 12%, 6% y 0%. Se realiza una correcta clasificación arancelaria esta le da los tributos a pagar, se lanza la numeración a la aduana, la aduana le devuelve el documento numerado, esos tributos se le hace llegar al cliente mediante correo o vía WhatsApp. En caso ocurra que exista un error a la hora de pagar los tributos la aduana puede notificarte o autoliquidarte voluntariamente realizando el previo pago de la multa de los derechos que se había dejado de pagar.</p>	<p>Nosotros usamos el sistema Softpad que nos permite tener un cálculo de los tributos aduaneros y se lo enviamos al cliente mediante un correo electrónico o WhatsApp. También, pueden existir casos en que el primer cálculo de tributos cambie debido a un ajuste de valor que se presente mediante un rechazo de aduana.</p>	<p>Para guardar formalidad siempre se trabaja mediante correo para que quede detallado si es que hubiera alguna discrepancia en algún momento, también utilizamos un software llamado SOFTPAD el cual le permite hacer esa simulación del cálculo de impuesto, se lo pasamos al cliente, pero sabiendo que son montos aproximados ya que depende del tipo de cambio y del ad valoren que tenga la partida.</p>	<p>El sistema Softpad nos permite calcular los impuestos y luego de ello podemos enviar al cliente por correo u otro medio el documento que figura los pagos de tributos aduaneros que debe cancelar.</p>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7. Entrevista operaciones aduaneras - modalidad de despacho aduanero**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
modalidad de despacho aduanero	Durante el presente año ya está vigente el despacho anticipado, esta modalidad es muy conveniente para el importador ya que te permite numerar antes que llegue la carga y se realice los tramites, en mucho de los casos ya se tenga levante de la carga	Definitivamente en despacho anticipado es el que esta predominando debido a su obligatoriedad y que nos permite anticipar trámites, tiempos y gastos. Como beneficio agiliza el comercio internacional.	La modalidad por obligación de la aduana es el anticipado ya que si tu no destinas tu carga y el valor de tu carga es mayor a la de dos mil dólares precio FOB estas inmerso a una multa que es el 0.1 de una UIT no notificado, pero si la aduana se da cuenta que has destinado y no s ha realizado el pago de esa multa te eleva al 0.2 es decir el doble y es un gasto que lo tiene que asumir el cliente sea el motivo que sea, quizás porque envió tarde los documentos o su embarcador no se comunicó con el que su mercadería ya había salido, en realidad existen muchos motivos.	Actualmente predomina el despacho anticipado por mandato de la Aduana, muy pocas veces de forma diferida. Esto es beneficio por nos podemos adelantar a estimar plazos fijos.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8. Entrevista operaciones aduaneras - regímenes aduaneros**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
regímenes aduaneros	Los regímenes más usados son la importación definitiva, la exportación definitiva algunas admisiones temporales, reembarques o de tránsito pero en su mayoría importación definitiva, obligatoriamente la agencia de aduana lleva un flujograma para llevar un control desde que ingresa la DAM, comenzando con el área de liquidación, luego con el área operativa para realizar la salida de la mercadería y así finalmente termina con el área de finanzas para su liquidación.	La empresa maneja más las importaciones al consumo, importaciones simplificadas como las exportaciones definitivas. En nuestro equipo estamos entrenados en cuanto al conocimiento del proceso para cada régimen.	Por lo general ven el régimen de importación definitiva también hacen exportaciones, rancho de nave, reembarque o algunos regímenes de perfeccionamiento, pero mayormente importación y exportación.	Mayormente manejamos importaciones y exportaciones y en algunos casos régimen de depósito y embarque.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9. Entrevista operaciones aduaneras - logística de transporte, almacenaje y distribución**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
logística de transporte, almacenaje y distribución	Actualmente la agencia de aduana está brindando el servicio integral donde ofrecen en flete marítimo, la nacionalización, el transporte local, como agencia de aduana nuestro trabajo termina cuando tenemos el levante de la mercadería pero si el cliente contrata los servicios influyendo el transporte local inclusive con el almacén también brindan ese servicio, dependiendo del servicio contratado es la responsabilidad que tiene la agencia de aduana, para este tipo de servicio se contrata unidades de transporte para el retiro, la entrega de la mercadería al cliente y la devolución del contenedor.	Nosotros manejamos el transporte desde las operaciones para el retiro de carga al almacén de importador como al revés del local de cliente al puerto o depósito para exportaciones. En los almacenes tenemos contacto constante con los depósitos temporales y con algunos somos socios comerciales. Además, hacemos seguimiento continuo de las operaciones que pueden involucrar servicios de descarga, cuadrilla, etc.; para una correcta distribución de la mercancía.	Todo eso parte desde la planificación, el área de operaciones se encarga de coordinar con el cliente y con los almacenes digamos que tienen un customer en cada almacén y siempre le pasan el contacto al coordinar de operaciones de la agencia para que vayan viendo el tema de la salida de su producto.	Involucra la planificación principalmente, en mi caso estoy en contacto directo con los transportistas y la coordinación de la distribución de la carga para entregar al almacén del cliente o traslado de la mercancía al puerto para una exportación.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10. Entrevista operaciones aduaneras - capacitación de personal**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
capacitación de personal	La empresa está obligada a dar capacitaciones ya sea acudiendo a las que da la misma SUNAT de tiempo en tiempo programa a través del portal de la aduana para todo el personal de los agentes de aduana como también enviando a sus liquidadores a capacitaciones. El beneficio que se obtiene es simple una mejor atención, mayor conocimiento de los temas.	Cada área en la empresa se especializa en materia aduanera y cuando ocurre eventos o casos nuevos nos transmitimos la información. Por otro lado, la autoridad aduanera brinda actualizaciones mediante reuniones virtuales donde somos partícipes.	En realidad, si hemos asistido algunos cursos de actualización que la empresa nos ha enviado, también tomamos los cursos que dicta la aduana que ahora son virtuales solo nos inscribimos y tratamos de estar actualizados ya que la normativa va cambiando más por la pandemia que se digitalizado todo, estamos en constante cambio es por eso que estamos en constante capacitación.	Estamos pendiente a la página de la SUNAT para estar atentos a las actualizaciones que vayan a capacitar. Por otro lado, la Aduana está informando que posiblemente se use una plataforma única y gratuita para declarar la mercancía.

Fuente: Elaboración propia

**Normativa aduanera**

**Tabla 11. Entrevista normativa aduanera - Ley general de Aduanas y tabla de sanciones**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
Ley general de Aduanas y tabla de sanciones	Claro que estamos de acuerdo, como operadores de la función pública estamos supeditados a la ley general de aduana a su reglamento y sus procedimientos. Ahora casos que tenga que ver con la ley hay muchísimos como casos de abandono legal, casos de legajamiento de DAM. Existe un punto que la mayoría de los agentes de aduana no están de acuerdo y es el punto donde la ley indica que cualquier caso que no esté contemplado en la norma quedara a criterio del especialista y lamentablemente depender de un criterio muchas veces nos genera un perjuicio porque cada profesional de aduana tiene un criterio diferente con el supeditor. Ese punto no	La ley general de aduana de la cual nos regimos nos permite estar alineados. Pero en el caso de tabla de sanciones considero que con la actualización algunos especialistas no lo interpretan según como nosotros lo hacemos. Por ejemplo, cuando el especialista de aduana nos indica que es otra partida la que se debe declarar ocasionando pago de diferencia de tributos y multa. Esto genero demora en el retiro de la carga del cliente.	La función de la aduana es de fiscalización y a la vez recaudo, dar las normal para que estas sean acatadas por los operadores de comercio exterior sin embargo a veces sentimos que existe abuso de autoridad por los especialistas o de la división de control de oficiales por ejemplo tenemos un caso de sazonadores el cual clasificamos con la partida que el cliente nos indicó y como siempre le había sacado canal verde no había mayor control y en este caso le salió canal rojo y resulta que no era la partida, el especialista concluyo que con la cancelación de la multa y el boletín químico podíamos seguir con el trámite pero la división de control de oficiales intervino y nos inmovilizo la carga tres meses no dando ninguna solución para que podamos realizar el trámite y eran productos perecibles, esto nos trajo problemas con la exportación y creo	Más que con la Ley general de Aduana en la cual nos regimos. Anteriormente los errores de algunos datos a la hora de numeración de declaración aduanera se hacia el pago de la multa por un monto menor y ahora ese monto ha subido según la tabla de sanciones.

debería ser tan amplio ya que decir que apliquen su criterio es como hagan lo que ellos quieran, considerándola como un abuso de autoridad en algunos casos donde se aplique.

“Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021”

que hubo un abuso de autoridad y perjudicial para nosotros y el cliente porque perdió la venta que tenía en el extranjero

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12. Entrevista normativa aduanera - arancel de aduana**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
arancel de aduana	Para clasificar un producto lo primero que prima es el uso que se le da, un juguete de plástico no se manda al artículo 39 que es plásticos si no al capítulo 95 que son juguetes, en base a eso se clasifica.	La herramienta como el arancel de aduana nos permite delimitar y obtener la partida ya sea por uso o composición. Muy aparte si no estamos seguros la SUNAT tiene resoluciones en muchos casos de productos similares o idénticos.	Está ligado a un pago de derechos, depende mucho del tipo de mercancía que el cliente decide importar, ya que, dependiendo de eso varía en la partida arancelaria, del país de procedencia	El arancel de aduana es vital para poder ubicar el producto y si no estamos seguros hacemos las consultas a través del portal de SUNAT.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13. Entrevista normativa aduanera - valoración aduanera**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
valoración aduanera	No estamos de acuerdo ya que la SUNAT aduanas está aplicando un criterio tributario haciendo uso y abuso de las valoraciones, no se respeta las mismas normal que ellos publican y están exagerando.	En cuanto a la valoración aduanera con algunos especialistas son asertivos otros no. Porque se presentan situaciones donde nos cambian de partida o a pesar de todos los sustentos presentados tienen otra interpretación.	Se que son 6 métodos de valoración, pero viendo los casos que vemos día a día la aduana a veces se salta los métodos y sentimos que existe siempre una traba, y hay casos donde sustentamos como nos indican o mandamos nuestro cuadro de referencia de la partida sentimos que se demoran mucho en responder no sabemos si es por un tema que tienen mucho trabajo o de organización, hay muchas cosas que se han mejorado, pero en el tema de valoración sentimos que aún no.	No estoy de acuerdo en algunos casos la forma de valoración. Por ejemplo, en caso de telas al usar valor de mercancías idénticas o similares ponen el precio más alto que tienen referencia y así en más casos.

Fuente: Elaboración propia

## Virtualización de procesos

Tabla 14. *Entrevista normativa aduanera - Digitalización de documentos*

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
Digitalización de documentos	Menos carga de papel y a la vez permite el control y el archivo de estos documentos, nosotros como agencia de aduana estamos digitalizando toda la documentación de un despacho, y esto queda también para la aduana como para nosotros teniendo un avance muy significativo	Los medios electrónicos son importantes y vemos un avance de la SUNAT usando estos medios para facilitar el comercio exterior. Por ejemplo, antes se tenía que acercarse a las oficinas de aduana para realizar trámites y ahora se ha implementado la mesa de parte virtual donde presentamos expedientes, documentos y más.	Han avanzado mucho gracias a raíz de la pandemia han agilizados ciertos puntos como la presentación de documentos, por ejemplo antes para presentar un despacho de canal naranja se tenía que ir a la aduana a presentar tu sobre y teníamos que hacerlo antes de la 4:15 y si te encontrabas lejos o no había personal perdías un día más para poder aforar o revisen tu DAM pero ahora con el tema de digitalización se avanzado bastante porque es mucho más sencillo ya que solo subes los documentos previa verificación de parte de nosotros, decir gracias a todo esto hasta sus procesos se han vuelto un poco más sencillos	Ayuda mucho la digitalización ya que anteriormente cuando salía canal de control rojo o naranja teníamos que llevar los documentos en físico a las oficinas de Aduanas. Debido a la pandemia ha cambiado el proceso donde debemos subir los archivos de forma virtual.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15. Entrevista normativa aduanera - Solicitud Electrónica de Reconocimiento Físico - SERF**

INDICADOR	GERENTE GENERAL (EN1)	COORDINADOR DE OPERACIONES (EN2)	LIQUIDADOR DE ADUANA (EN3)	AUXILIAR DE DESPACHO ADUANERO (EN4)
Solicitud Electrónica de Reconocimiento Físico - SERF	Han agilizado al hacer todo vía electrónica en el caso sea canal rojo nosotros inmediatamente solicitamos a través del SERF el reconocimiento físico, la aduana asigna al especialista y todo se realiza vía electrónica para que al día siguiente nos presentamos ante el especialista asignado. El principal beneficio es la rapidez a lo que demoraba antes.	Existe un cambio en cuanto a la solicitud. Anteriormente lo solicitábamos de forma electrónica hasta las 3:00pm y se dejaba los documentos en físico en la oficina de la Aduana. Ahora no es así, los documentos son enviados de forma virtual a través de SDA programándose el aforo al día siguiente, pero en ocasiones no se ha cumplido con lo programado debido a que la Aduana informa que es por capacidad operativa en lo cual no nos podemos confiar en los plazos donde el cliente se ve perjudicado por los sobrecostos de movilizar la carga.	Ahora se ha vuelto todo más sencillo, todo se solicita mediante el buzón SOL de la agencia de aduana, se puede tramitar la solicitud de reconocimiento físico en el cual primero consiste en subir los documentos mediante un requerimiento que se genera cuando te sale canal naranja o rojo con este número de requerimiento tu ingresas y vas subiendo cada documento que se ha declarado en la DAM de importación, la aduana lo pone en revisión y ya podemos solicitar la SERF que es súper sencillo y se planea el aforo al día siguiente, la aduana te responde mediante un correo indicando el almacén, la hora y el nombre del especialista designado. La hora máxima que ha puesto la aduana para la solicitud es de las 11 de la mañana ya que pasado esa hora se programa para pasado mañana y es un día casi perdido y un gasto adicional al no tener un levante a tiempo, tiene sus pros y sus contras esto de sus cambios, pero si nos ayudado a ser más ordenados y adaptarnos a los cambios que no se veía venir tan rápido.	La solicitud se realiza por la Clave sol y se sigue una serie de pasos para programar el aforo físico. Esto ha cambiado debido a que no se deja documentos físicos sino son tramitados por la web. Pero tenemos problemas que han estado reduciendo el tiempo de atención para solicitar la programación de aforo que al no estar dentro del horario se retrasa el aforo.

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Limitaciones

En el desarrollo de la presente investigación se presentó algunas limitaciones, una de ellas fue la coyuntura de la pandemia COVID-19, que por un tema de prevención no se desarrolló las entrevistas de forma presencial y se hizo el uso de reuniones virtuales. Además, de no poder visitar la instalación y conocer sus procesos operativos. Por otro lado, debido al tiempo que teníamos para desarrollar la tesis tuvimos que agilizar la elaboración de la investigación. A pesar de ello, se buscaron soluciones y estrategias que permitieron llevar a cabo los objetivos del estudio.

### 4.2. Discusión

Según Hernández y Mendoza (2018) comenta que la discusión “involucra señalar qué lecciones se aprendieron con el estudio y si los hallazgos confirman o no el conocimiento previo, además de proponer acciones” (p. 591). Es por ello, que de acuerdo con los resultados obtenidos aplicando el instrumento de guía de entrevista semiestructurada, se puede definir que la correcta gestión aduanera es importante para la empresa Internacional Customs Corporation S.A.C. Además, se estudiaron distintos trabajos de investigación con variables similares con el fin de contrarrestar el resultado conseguido.

González (2016) presento su trabajo de investigación donde su objetivo fue analizar la gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial en la ciudad de Manta, Ecuador. En la cual concluyó que el Servicio de Aduana de dicha ciudad realiza el esfuerzo de cumplir sus funciones pero que es necesario capacitar a los ciudadanos en las documentaciones y procesos aduaneros para la lucha contra el tráfico ilegal de mercancías en el territorio ecuatoriano, en especial aquellas personas que se dedican al comercio informal y así poder evitar el decomiso de

sus mercancías en cada revisión realizada. A diferencia de nuestro estudio la empresa nos comenta que la autoridad aduanera SUNAT ha difundido a través de charlas virtual, material informativo de las actualizaciones de varios procedimientos a favor de los importadores y exportadores para contribuir con el flujo operativo de comercio exterior.

Araujo (2019) expuso su trabajo de investigación de determinar si hay relación entre la gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente desarrollada en una agencia de aduana llamada Casor Aduaneros S.A.C, en la cual concluyo gracias a los resultados obtenidos que la gestión aduanera es una herramienta muy importante para el rendimiento de las operaciones aduaneras, trámites y demás procesos que involucra la gestión de los despachos aduaneros para brindar un servicio de calidad a los clientes. De la misma manera, en la presente investigación se analizó como se desarrolla las operaciones aduaneras y según lo mencionado por la empresa aplicar correctamente estas operaciones es vital para ofrecer un buen servicio al cliente. Por ello, es importante tener conocimiento de los procedimientos para no incurrir en pérdidas de gastos de dinero y tiempo. Asimismo, que se cuente con un equipo de trabajo capacitado y actualizado con los temas en materia aduanera para efectuar los despachos aduaneros de los clientes.

Leiva (2019) presento su trabajo de investigación donde fue determinar si existe relación entre la gestión del despacho aduanero y la competitividad empresarial de las agencias de Aduana de la ciudad Tacna donde concluyó que muchas agencias de dicha ciudad son ineficientes es sus funciones y requieren mejorar en cuanto a conocimientos técnicos. Asimismo, observaron la ausencia de personal como los representantes legales en las oficinas declaradas ante SUNAT. Caso contrario a nuestro estudio la empresa constantemente está enfocado en estar al pendiente de las actualizaciones de procedimientos aduaneros para poder dar agilidad en sus operaciones.

Uriel y Perales (2020) comento que su objetivo en su trabajo de investigación fue analizar la gestión logística aduanera en una empresa donde concluyo que utiliza varios factores como una comunicación efectiva con los clientes y la correcta gestión de trámites para cumplir con los plazos de entrega. Es por ello, que ha comparación a nuestro estudio consideramos que una buena gestión de los trámites en base al conocimiento de la normativa aduanera y contar con las herramientas digitales facilita el servicio que se ofrece. Además, de poder monitorear todo el proceso para poder prever situaciones que genere sobrecostos.

LLagua, (2018), realizó una investigación cuyo objetivo fue conocer la situación actual de la empresa agrícola y elaborar los procedimientos de gestión aduanera para una importación eficiente. En la cual, concluyó que la empresa cuenta varios años de experiencia contando con suficiente conocimiento en el área agrícola que pueden realizar importaciones de productos de alta calidad de forma eficiente. Para ello, propuso una serie de procedimientos para llevar a cabo sus importaciones y facilitar una buena gestión aduanera. De igual modo, en la presente investigación también se detalla lo importante de tener conocimientos acerca de los procesos aduaneros para mantener un control de los despachos aduaneros que maneje la empresa.

### **4.3. Implicancias**

La implicancia en la presente investigación bajo el enfoque práctico contribuiría en el conocimiento de las características de la gestión aduanera y como se lleva a cabo en el ámbito del comercio exterior permitiendo servir como herramienta para compartir la información obtenida con empresas en el rubro. Teniendo en cuenta que las personas entrevistadas son profesionales que cuentan con experiencia y juicio de las gestiones que se relacionan con materia aduanera. Además,

desde el punto de vista en el aspecto teórico se puede comparar con las teorías o antecedentes anteriores para descubrir diferencias o similitudes en relación a la variable del estudio.

#### **4.4. Conclusiones**

A partir del análisis de los resultados de las entrevistas realizadas a los colaboradores de la empresa Intenational Customs Corporation S.A.C., se puede indicar diversas conclusiones.

En primer lugar, según las respuestas acerca de la importancia de la gestión aduanera consideran que al ser la empresa una agencia de aduana y ser responsables de brindar un servicio a los clientes deben llevar a cabo un buen manejo de las gestiones que involucra el ingreso y salida de mercancías. Para ello, una correcta ejecución de las operaciones y conocimientos permitirá un mejor control y fluidez.

En segundo lugar, se puede describir que llevar a cabo correctamente las operaciones aduaneras son de suma importancia para la empresa desde que el cliente concreta el servicio para dirigir sus despachos aduaneros, para luego comenzar con la clasificación de mercancía para su correcta numeración de declaración aduanera donde consideran que tener todos los documentos es vital para su ejecución. Asimismo, al contar con un sistema informático como Softpad les permite registrar y mandar la información a la autoridad aduanera; así como, poder generar las liquidaciones de tributos aduaneros que envían a los clientes mediante correo electrónico o la red social WhatsApp. Por otro lado, consideran que la obligatoriedad de destinar a despacho anticipado ha contribuido en conocer el canal de control asignado antes de la llegada de la mercancía para poder organizarse con los documentos necesarios o trámites teniendo en cuenta que no hay exigencia del pago de tributos aduaneros para conocer el canal de control. También, detallan que

la gestión logística del transporte para el traslado de mercancía ya sea retiro de carga desde un depósito temporal o ingreso a un puerto para un embarque implica una correcto traslado y planificación con los transportistas contratados e incluso tener comunicación con los almacenes que ayudará a ejecutar las operaciones. De igual forma, la empresa comenta que es necesario que los colaboradores tengan conocimiento de las actualizaciones en materia aduanera para una mejor atención al cliente.

En tercer lugar, respecto a la normativa aduanera concluyen que la empresa está obligada a regirse por las leyes que corresponden al rubro como la Ley general de aduana, su reglamento, así como la tabla de sanciones, pero tienen un desacuerdo con el criterio de interpretación que maneja los especialistas de aduana que muchas veces por la discrepancia genera pérdidas de tiempos y gastos. A su vez, comentan que el arancel es una herramienta importante para clasificar como también las resoluciones complementarias que ayuda a esclarecer el código del producto. Además, consideran que en varias ocasiones tiene una disconformidad por el criterio de los especialistas de aduana en cuanto a la valoración aduanera ante un rechazo de aduana donde hay casos de ajuste de valor y ellos brindan referencias del precio más alto e inclusive existe demoras para recibir respuestas cuando entregan los sustentos para no aceptar dicho rechazo

Finalmente, sostienen que los medios electrónicos son muy importantes para una fluidez en las operaciones. Para ello, comentan que la SUNAT ha tenido un avance significativo al implementar herramientas digitales ha ayudado en la virtualización de procesos cuando anteriormente varios trámites se realizaban de manera presencial y ahora se hace el uso de la digitalización de documentos. En ese sentido, los pasos para la solicitud electrónica de reconocimiento físico (SERF) se han actualizado donde consideran que se ha agilizado el proceso al no requerir que se realice la presentación de documentos presencialmente y se programe los

aforos físicos asignando un especialista de aduana. Aun así, manifiestan que hay casos donde no se ha cumplido con la programación incurriendo en sobrecostos y pérdida de tiempo.

## Recomendaciones

Posterior a lo analizado de los resultados podemos brindar las siguientes recomendaciones a tomar en cuenta.

En primer lugar, se recomienda llevar a cabo investigaciones acerca de la gestión aduanera a empresas del mismo rubro que estén relacionadas al comercio exterior a fin de obtener información acerca de las características y como se desarrolla.

En segundo lugar, poder concretar reuniones informativas a sus clientes acerca los nuevos procedimientos aduaneros que influye en sus actividades de comercio para que estén alertados e intercambiar opiniones. Además, de informar los beneficios de acogerse a la modalidad de despacho anticipado y los posibles riesgos que incurre no declarar bajo este despacho.

En tercer lugar, se sugiere poder derivar las quejas o reclamos por el criterio de interpretación de algunos especialistas a los canales virtuales o telefónicos que ofrece la SUNAT,

En cuarto lugar, es necesario que los clientes sepan con antelación las demoras en los casos de programación de reconocimiento físico a la mercancía donde pueden no cumplirse con la fecha asignada para que puedan prever posibles sobrecostos.

Finalmente, se recomienda a las empresas vinculadas al comercio exterior conocer y aplicar correctamente las características de la gestión aduanera con el fin de tener una buena organización que brinde resultados óptimos sin generar pérdidas de tiempo y exceso de gastos.

## REFERENCIAS

- Acevedo Valencia, L., & Suárez Saldaña, J. (2016). *El procedimiento administrativo aduanero de la importación ordinaria: Una herramienta del intervencionismo del Estado en las operaciones de comercio exterior*. Bogotá, Colombia: Politécnico Grancolombiano.
- Álvarez García, C. (2018). *El comercio exterior. Mediación lingüística y cultural*. Granada, España: Editorial Comares.
- Araujo Sanchez, C. J. (2019). *Gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C., Callao*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47975/Araujo\\_SCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47975/Araujo_SCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armestar Urbina, G., & Vargas Machuca Fernández, P. (2008). *Análisis y diseño de sistema de gestión de operaciones aduaneras para una agencia de aduanas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Asuaje Sequera, C. (2002). *Derecho Aduanero 2da Edición*. Caracas: Buchivacoa.
- Barahona Martinez, J., & Garita Lopez, R. (2003). *Aduanas: competitividad y normativa centroamericana*. San José, Costa Rica: EUNED.
- BID. (2009). *Aspectos de la Gestión Aduanera en los Procesos de Integración Territorial*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Calderón, L. (2007). *Integración de la admnistración de impuestos internos, de aduanas y de la contribucion social*. Obtenido de [https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2007/Espanol/barbados41\\_2007\\_tema\\_+2.1\\_peru.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2007/Espanol/barbados41_2007_tema_+2.1_peru.pdf)
- Casana Merino, F. (2017). *La Aplicación de Los Tributos en la Importación y Exportación de Mercancías*. Madrid, España: Dykinson, S.L.
- Castilla Domingo, M. (2001). *MEJORES PRACTICAS Y FUTURO DE LAS ADUANAS*. BID.

Coll, P. (2013). *Manual de gestión aduanera. normativas del comercio internacional y modelos de integración económica (2a. ed.)*. Barcelona, España: MARGE BOOKS.

Comunidad Andina. (s.f.). Obtenido de <http://www.comunidadandina.org/Seccion.aspx?id=323&tipo=TE&title=facilitacion-del-comercio>

D'Elía, C. (s.f). Hacia la VUCE 2.0: Economía digital y facilitación del comercio en Alianza del Pacífico y MERCOSUR. *BID*. Obtenido de <https://conexionintal.iadb.org/2017/10/04/hacia-la-vuce-2-0-economia-digital-y-facilitacion-del-comercio-en-alianza-del-pacifico-y-mercosur/>

Duran, B. (s.f). Cómo afecta el e-commerce a la gestión aduanera. Obtenido de <https://www.bytemaster.es/articulo/como-afecta-el-e-commerce-a-la-gestion-aduanera/>

El Peruano. (2020). *El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-disposiciones-para-la-reacti-decreto-legislativo-n-1492-1866212-4/>

Escudero Landazuri, E. E. (2018). *Mejora continua y gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar agentes de aduana S.A. Callao*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31054/Escudero\\_LEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31054/Escudero_LEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fuentes Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación. Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

García Segundo, I. (2017). *Control aduanero y régimen sancionador en las exportaciones de el Perú*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Granada], Granada, España. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/47867/26759020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Trius, A. (2016). *Guía documental para exportar e importar: los 12 documentos clave*. España: MARGE BOOKS.

- Giménez Morera, A., Ferrer Arranz, J., & Bonet Juan, A. (2019). *Organización y gestión del comercio internacional*. Valencia, España: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Gonzales Riofrio, D. R. (2016). *Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas], Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16159/1/Tesis%20Rodrigo%20David%20Gonz%c3%a1lez%20Riofr%c3%ado.pdf>
- González López, I., Martínez Senra, A., Otero Neira, C., & González Vásquez, E. (2011). *Gestión del comercio exterior de la empresa: Manual teórico y práctico* (2da. Edición ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico, Mexico: McGRAW-Hill Interamericana Editores.
- Huergo, J. (2013). *Los procesos de gestión*. Buenos Aires, Argentina: IPAP. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Juárez Allende, H. (2021). *La Organización Mundial de Aduanas. Pasado, presente y futuro*. España: Tirant lo Blanch.
- Leiva Escajadillo, C. (2019). *La gestión del despacho aduanero y la competitividad empresarial de las agencias de aduana de Tacna*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].
- LLagua Tubón , V. (2018). *Procedimientos y gestión aduanera para una importación eficiente en la empresa agrícola Agroquímicos El Agricultor*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8879/1/TUAEXCOMCYA018-2018.pdf>

- Llerena Aybar, M. (2020). *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/101551-la-aduana-digital-al-servicio-de-la-reactivacion>
- López C., G., & Barahona Martínez, J. C. (1999). *Proceso de reforma aduanera en Costa Rica*. Alajuela, Costa Rica: INCAE Business School.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- MINCETUR. (2004). *La eficiencia del control aduanero como sustento de la facilitación del comercio exterior*. Mincetur.
- MINCETUR. (2009). *Guía de control de mercancías restringidas y ventanilla única de comercio exterior*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/Sites/ueperu/licitacion/pdfs/Informes/150.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/ueperu/licitacion/pdfs/Informes/150.pdf)
- Núñez Hernández, M. (2019). *Clasificación arancelaria de las mercancías casos prácticos 2019*. Ciudad de México: Editorial ISEF.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5ta Edición*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- OMC. (s.f). *Información técnica sobre la valoración en aduana*. Obtenido de [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/cusval\\_s/cusval\\_info\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/cusval_s/cusval_info_s.htm)
- Ortiz Ocaña, A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pardo Carrero, G. (2009). *El derecho aduanero en el siglo XXI*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Rivera Crisóstomo, R. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú.

- Ruiz Mata, P. A. (2020). *Operatividad Aduanera y su incidencia en la exportación de oro al mercado de Estados Unidos*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador]. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4035>
- Ruiz Rodriguez, C. (2020). *Impacto de la gestión aduanera en el contrabando frontera Perú – Bolivia 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57279>
- SGS. (sf). SISTEMAS DE GESTIÓN ADUANERA. Obtenido de <https://www.sgs.pe/es-es/public-sector/e-government-solutions/customs-management-systems>
- Suárez Pineda, J. C. (2019). *Gestión aduanera y marketing relacional de la empresa agentes profesionales de aduanas SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48173/Su%c3%a1rez\\_PJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48173/Su%c3%a1rez_PJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Uriel Quintero, A., & Perales Suarez, M. J. (2020). *La gestión logística aduanera en la empresa Aduana Santos Panamá*. [Tesis de pregrado, Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología]. Obtenido de <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/09/INFORME-DE-TRABAJO-DE-GRADO-FINAL-Alexander-y-Michele.pdf>
- Valdés Figueroa, L., & Pérez, G. (2020). *Transformación digital en la logística de América Latina y el Caribe*. CEPAL. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46018/S2000585\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46018/S2000585_es.pdf)
- Zabaljauregui, J. (2007). *La organización aduanera frente al proceso MERCOSUR: El caso argentino*. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/11339/LA+ORGANIZACION+ADUANERA+FRONTERA+AL+PROCESO+MERCOSUR.pdf;jsessionid=5D038B4510899C5911C1C87238B383D6?sequence=1>



ANEXOS

ANEXO N° 1:

Matriz de consistencia

“Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las características de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021?	Describir las características de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021.	GESTIÓN ADUANERA	Operaciones aduaneras	órdenes de servicio	<b>Tipo de Investigación:</b> Básica
				clasificación arancelaria de mercancía	<b>Nivel de la Investigación:</b> Descriptiva
numeración de declaración aduanera					
canales de control	<b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental - transversal				
liquidación de tributos aduaneros					
modalidad de despacho aduanero	<b>Enfoque:</b> Cualitativo				
regímenes aduaneros	<b>Población:</b> 10 colaboradores en la empresa International Customs Corporation, Lima 2021.				
logística de transporte, almacenaje y distribución					
capacitación de personal					
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>				
¿Cómo se desarrolla las operaciones aduaneras en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021?	Describir las operaciones aduaneras en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021.				

<p>¿Cómo se aplica la normativa aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021?</p>	<p>Describir la aplicación de la normativa aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021</p>		<p><b>Normativa aduanera</b></p>	<p>Ley general de Aduanas y tabla de sanciones</p>	<p><b>Muestra:</b> 4 colaboradores en la empresa International Customs Corporation, Lima 2021.</p>
<p>¿Cómo se realiza la virtualización de procesos en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021?</p>	<p>Identificar la virtualización de procesos en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021</p>		<p><b>Virtualización de procesos</b></p>	<p>Digitalización de documentos</p>	<p><b>Técnica de Recolección:</b> Entrevista</p>
				<p>Solicitud Electrónica de Reconocimiento Físico - SERF</p>	<p><b>Instrumento:</b> Guía de entrevista semiestructura</p>

**ANEXO N° 2:**

**Matriz de operacionalización**

“Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima 2021”

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GESTIÓN ADUANERA	En el marco del comercio internacional, abarca una diversidad de operaciones que la hacen sumamente compleja. Coexisten operaciones comerciales de importación, exportación, regímenes especiales y tránsito de mercancías, junto con la logística de transporte, almacenaje y distribución, que operan en el cumplimiento de las normativas fiscales, de control, de seguridad y de política comercial exterior. (Coll, 2013)	<b>Operaciones aduaneras</b>	órdenes de servicio	<b>Tipo de Investigación:</b> Básica
			clasificación arancelaria de mercancía	<b>Nivel de la Investigación:</b> Descriptiva
			numeración de declaración aduanera	
			canales de control	<b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental - transversal
			liquidación de tributos aduaneros	
			modalidad de despacho aduanero	<b>Enfoque:</b> Cualitativo
			regímenes aduaneros	<b>Población:</b> 10 colaboradores en la empresa Internacional Customs Corporation, Lima 2021.
			logística de transporte, almacenaje y distribución	
		capacitación de personal	<b>Muestra:</b> 4 colaboradores en la empresa Internacional Customs Corporation, Lima 2021.	
		<b>Normativa aduanera</b>	Ley general de Aduanas y tabla de sanciones	<b>Unidad de Estudio:</b> Empresa Internacional Customs Corporation, Lima 2021.
			arancel de aduana	
			valoración aduanera	
		<b>Virtualización de procesos</b>	Digitalización de documentos	<b>Técnica de Recolección:</b> Entrevista
Solicitud Electrónica de Reconocimiento Físico - SERF	<b>Instrumento:</b> Guía de entrevista semiestructura			

**ANEXO N° 3:**  
**Instrumento**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

Buen día, somos bachilleres de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Realizaremos esta entrevista que busca análisis de las características de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corp. S.A.C., Lima 2021. De antemano, gracias por la aceptación de realizar este estudio.

Preguntas de introducción:

Indíquenos su nombre completo

1. ¿Cuál es el puesto en la empresa?
2. ¿Cuántos años trabaja en la empresa?
3. ¿Considera importante la gestión aduanera en el ámbito de comercio exterior?

**Operaciones aduaneras**

1. ¿Qué procedimientos realizan para asignar una orden de servicio? ¿Cómo se monitorea las órdenes de servicio?
2. ¿Cómo se lleva a cabo la clasificación arancelaria de mercancía? ¿Qué herramientas utilizan para este proceso?
3. ¿Cuáles son los requerimientos necesarios para una correcta numeración de una declaración aduanera?

4. Durante el presente año, según los canales de control existentes ¿consideran que hay un cambio significativo en el resultado de la asignación de canales de control a las declaraciones que realizaron?
5. ¿Cómo realizan el cálculo de la liquidación de tributos aduaneros y mediante qué medios comunican esta información a sus clientes? ¿Qué otros casos pueden generar una liquidación aduanera tributaria?
6. Durante el presente año, ¿Qué modalidad de despacho aduanero predominó? ¿Cuál cree usted que fue el motivo?
7. ¿Considera beneficioso el requerimiento de la autoridad aduanera en aplicar la modalidad de despacho aduanero “anticipado” para el régimen de importación al consumo?
8. ¿Cuáles son los regímenes aduaneros más frecuentes en sus operaciones? ¿Realiza la empresa un flujograma de procesos para cada régimen aduanero?
9. ¿Qué aspectos involucra la gestión logística de transporte, almacenaje y distribución para sus despachos aduaneros?
10. ¿La empresa realiza capacitaciones a su personal sobre las actualizaciones de los procesos aduaneros? ¿Qué beneficios generan estas capacitaciones?

### **Normativa aduanera**

1. ¿Está usted de acuerdo con lo que indicado en los artículos señalados en la Ley general de Aduanas y lo que contempla en la tabla de sanciones? Puede describir algún caso relacionado.
2. ¿Existe algún procedimiento o método para la aplicación de la arancelaria aduanera?

3. ¿Está usted de acuerdo si la autoridad aduanera aplica correctamente los métodos de valoración aduanera establecido por la Organización Mundial de Comercio (OMC)?

### **Virtualización de procesos**

1. ¿Cuál es la importancia de la digitalización de documentos para las operaciones aduaneras?  
¿Considera usted que la autoridad aduanera ha implementado mecanismos para ello?
2. ¿Cuál es el proceso para las solicitudes electrónicas de reconocimiento físico en la presente coyuntura? ¿Cuáles son los beneficios que se obtienen?

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

**ANEXO N° 4:**

**Validación de instrumento por juicio de expertos**

**Experto: Herrera Gutiérrez Jimmy Omar**



**VALIDEZ DE CONTENIDO DE  
INSTRUMENTOS POR JUICIO DE  
EXPERTOS**

**Elaborado por:  
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

**DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del Instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Instrumento (s).



**SOLICITO: Validación de instrumento de investigación**

Mg. Jimmy Herrera Gutierrez;

Nosotras, Taisia Amanda Mateo Ramos y Lucerito Milagros Calixtro Alvarado, Integrantes del Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: “Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima, 2021”

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 20 de Septiembre de 2021

Bach. Taisia Amanda Mateo Ramos  
Bach. Lucerito Milagros Calixtro Alvarado

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Herrera Gutiérrez Jimmy Omar
- 1.2. Grado Académico: Mg. en Administración Estratégica de Empresas
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
  - 1.3.1. Especialidad del validador: Negocios internacionales, logística internacional, inteligencia comercial
  - 1.3.2. Título de la investigación: Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima, 2021.
  - 1.3.3. Autor del Instrumento: Taisia Amanda Mateo Ramos y Lucerito Milagros Calixtro Alvarado
  - 1.3.4. Instrumento (Variable): Gestión Aduanera

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

Items	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 SI pertenece	Observaciones
<b>DIMENSION 1: OPERACIONES ADUANERAS</b>						
1. órdenes de servicio					X	
2. clasificación de mercancía.					X	
3. numeración de declaración					X	
4. canales de control					X	
5. liquidación de tributos aduaneros					X	
6. modalidad de despacho aduanero					X	
7. regímenes aduaneros					X	
8. logística de transporte, almacenaje y distribución					X	
9. capacitación de personal					X	
<b>DIMENSION 2 : NORMATIVA ADUANERA</b>						
1. Ley general de Aduanas y tabla de sanciones					X	
2. Arancel de Aduana					X	

3. valoración aduanera				X	
<b>DIMENSION 3: VIRTUALIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
1. Digitalización de documentos				X	
1. Solicitud Electrónica de Reconocimiento				X	
2. Físico - SERF					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_100\_ %

### 1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_\_ 100 % OPINION DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 22 de Setiembre del 2021



Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 40321572  
Teléfono N° 984310923

**Experto: Dany Requejo Granados**



## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Elaborado por:  
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Instrumento (s).



**SOLICITO: Validación de instrumento de investigación**

Mg. Dany Requejo Granados;

Nosotras, Taisia Amanda Mateo Ramos y Lucerito Milagros Calixtro Alvarado, Integrantes del Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: “Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima, 2021”

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 20 de Septiembre de 2021

Bach. Taisia Amanda Mateo Ramos  
Bach. Lucerito Milagros Calixtro Alvarado

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Dany Requejo Granados
- 1.2. Grado Académico: Mg. Gestión de Organizaciones
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
  - 1.3.1. Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones
  - 1.3.2. Título de la investigación: Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima, 2021.
  - 1.3.3. Autor del Instrumento: Taisia Amanda Mateo Ramos y Lucerito Milagros Calixtro Alvarado
  - 1.3.4. Instrumento (Variable): Gestión Aduanera

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

Items	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>DIMENSION 1: OPERACIONES ADUANERAS</b>						
1. órdenes de servicio					90	
2. clasificación de mercancía.					90	
3. numeración de declaración					90	
4. canales de control					90	
5. liquidación de tributos aduaneros					90	
6. modalidad de despacho aduanero					90	
7. regímenes aduaneros					90	
8. logística de transporte, almacenaje y distribución					90	
9. capacitación de personal					90	Podríamos considerar actualización y capacitación del personal en materia aduanera.
<b>DIMENSION 2 : NORMATIVA ADUANERA</b>						
1. Ley general de Aduanas y tabla de sanciones					85	En esta parte podrían incluir el reglamento de la LGA así como los procedimientos generales a considerar (DESPA PG 01, 02 entre otros).



2. Arancel de Aduana				90	
3. valoración aduanera				90	
<b>DIMENSION 3: VIRTUALIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
1. Digitalización de documentos				90	
1. Solicitud Electrónica de Reconocimiento				90	
2. Físico - SERF					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

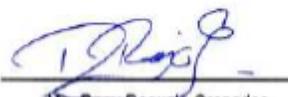
### 1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 23 de septiembre de 2021



Mg. Dany Requijo Granados

Firma del Experto Informante.  
DNI. Nº 43781178  
Teléfono Nº

**Experto: José Sánchez Porras**



## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Elaborado por:  
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del Instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Instrumento (s).



**SOLICITO: Validación de instrumento de investigación**

Mg. Jose Sanchez Porras;

Nosotras, Taisia Amanda Mateo Ramos y Lucerito Milagros Calixtro Alvarado, Integrantes del Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan responder a los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: “Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima, 2021”

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 20 de Septiembre de 2021

Bach. Taisia Amanda Mateo Ramos  
Bach. Lucerito Milagros Calixtro Alvarado

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Jose Sanchez Porras
- 1.2. Grado Académico: Mg.
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
  - 1.3.1. Especialidad del validador:
  - 1.3.2. Título de la investigación: Análisis de la gestión aduanera en la empresa International Customs Corporation S.A.C., Lima, 2021.
  - 1.3.3. Autor del Instrumento: Taisia Amanda Mateo Ramos y Lucerto Milagros Calixtro Alvarado
  - 1.3.4. Instrumento (Variable): Gestión Aduanera

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

Items	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>DIMENSION 1: OPERACIONES ADUANERAS</b>						
1. órdenes de servicio					X	
2. clasificación de mercancía.					X	
3. numeración de declaración					X	
4. canales de control					X	
5. liquidación de tributos aduaneros					X	
6. modalidad de despacho aduanero					X	
7. regímenes aduaneros					X	
8. logística de transporte, almacenaje y distribución					X	
9. capacitación de personal				X		
<b>DIMENSION 2 : NORMATIVA ADUANERA</b>						
1. Ley general de Aduanas y tabla de sanciones					X	
2. Arancel de Aduana					X	

3. valoración aduanera				X	
<b>DIMENSION 3: VIRTUALIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
1. Digitalización de documentos				X	
1. Solicitud Electrónica de Reconocimiento				X	
2. Físico - SERF					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

### 1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % OPINION DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 20 de Septiembre del 2021



Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 43420255  
Teléfono N° 979594401

**ANEXO N° 5:**  
**Imagen de la entrevista virtual**



Entrevista con Oscar Rodríguez



Entrevista con Pascual Barzola



Entrevista con Christofer Carcausto



Entrevista con Marcio Cotera