



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“NIVEL DE MODERNIZACIÓN DE LA DIVISIÓN DE
EQUIPAJES DE LA INTENDENCIA DE ADUANA AÉREA
Y POSTAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ EN EL 2015.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Billy Anthony Jiménez Marreros

Asesor:

Lic. Juan Ramón Méndez Vicuña

Lima – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Billy Anthony Jiménez Marreros**, denominada:

**“NIVEL DE MODERNIZACIÓN DE LA DIVISIÓN DE EQUIPAJES DE LA
INTENDENCIA DE ADUANA AÉREA Y POSTAL DEL AEROPUERTO
INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ EN EL 2015.”**

Lic. Juan Ramón Méndez Vicuña
ASESOR

Mg. Enrique Mirko Gonzales Anampa
JURADO
PRESIDENTE

Lic. Mónica Fabiola Ramos Neyra
JURADO

Econ. Erika Elisa Baygorrea Cueva
JURADO

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, por su soporte y apoyo incondicional que me brindaron en cada momento de mi vida y por ese sacrificio por darme lo mejor día a día para lograr mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme paciencia, fortaleza y salud en cada instante de mi vida.

A mis increíbles padres: Jorge Digno Jiménez González y María Madali Marreros Álvarez por darme educación y las mejores enseñanzas para afrontar la vida.

A mi asesor de tesis el Lic. Juan Ramón Méndez Vicuña por su compromiso y profesionalismo desde el primer día en la realización de este trabajo.

A los funcionarios públicos de la División de Equipajes por su facilitación y apoyo en el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. <i>Estado</i>	17
2.2.2. <i>Reforma y Modernización</i>	17
2.2.3. <i>Modernización</i>	18
2.2.4. <i>Modernización del Estado</i>	18
2.2.5. <i>Modernización de la Gestión Pública</i>	20
2.2.6. <i>Principios de la Modernización Administrativa</i>	20
2.2.7. <i>Aduanas</i>	26
2.2.8. <i>Funciones de las Aduanas</i>	26
2.2.9. <i>Gestión de Equipajes</i>	27
2.2.10. <i>SUNAT</i>	29
2.2.11. <i>Intendencia de Aduana Aérea y Postal</i>	31
2.2.12. <i>Gerencia de Otros Regímenes</i>	32
2.2.13. <i>División de Equipajes</i>	33
2.3. Bases legales.....	35
2.3.1. <i>Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658</i>	35
2.3.2. <i>Diversas Medidas de Simplificación Administrativa - Decreto Legislativo N°1246</i>	35
2.3.3. <i>Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057</i>	36
2.3.4. <i>Ley del Código de Ética de la Función Pública – Ley N° 27815</i>	36
2.3.5. <i>Ley General de Aduanas – Decreto Legislativo N° 1053</i>	36
2.3.6. <i>Ley de Migraciones – Decreto Legislativo 1236</i>	38

2.3.7.	<i>Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa – Decreto Supremo N° 182-2013-EF</i>	38
2.4.	Hipótesis	38
2.4.1.	<i>Hipótesis General:</i>	38
2.4.2.	<i>Hipótesis Específicas:</i>	39
CAPÍTULO 3.	METODOLOGÍA	40
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	44
CAPÍTULO 5.	DISCUSIÓN	50
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1. Tabla de Fiabilidad de Instrumento	44
Tabla 4.2. Tabla de Frecuencia de Modernización.....	45
Tabla 4.3. Tabla de Frecuencia – Gestión por Procesos.....	46
Tabla 4.4. Tabla de Frecuencia – Servicio Civil Meritocrático.....	47
Tabla 4.5. Tabla de Frecuencia – Sistemas de Información	48
Tabla 4.6. Tabla de Frecuencia – Eficiencia y Eficacia del Control Aduanero.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Reforma vs Modernización	17
Figura 2.2. Pilares Centrales y Ejes Transversales de la Modernización.....	19
Figura 2.3. Organigrama SUNAT.....	30
Figura 4.1. Modernización	45
Figura 4.2. Modernización de Gestión por Procesos	46
Figura 4.3. Modernización del Servicio Civil Meritocrático	47
Figura 4.4. Modernización de Sistemas de Información	48
Figura 4.5. Modernización del Control Aduanero	49

RESUMEN

La presente tesis ex post facto investiga sobre los cambios suscitados en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Asimismo, pretende evaluar si estas innovaciones forman parte de un proceso de Modernización del Estado, el cual busca convertir al sector público en una entidad eficiente y eficaz que brinde servicios de calidad. Para ello, se realizará una revisión de tesis, leyes, libros y normas que permitan conocer sobre este proceso. Además, se basará en un estudio de campo, mediante encuestas y entrevistas a los funcionarios que laboran en dicha División.

El estudio está basado en cuatro dimensiones importantes de la modernización que son: Gestión por Procesos, Servicio Civil Meritocrático, Sistemas de Información, Eficiencia y Eficacia en el control aduanero. Con ello, se logrará conocer si realmente existe un objetivo claro y que este alineado con lo que el Estado se plantea. Se concluyó que existe un nivel moderado de Modernización en la División de Equipajes, el cual se ve directamente reflejado en la calidad de servicio brindado en términos de facilitación y seguridad.

Dentro de los principales resultados en estos últimos cinco años ha habido mejoras importantes, tales como: la instalación de seis escáneres, control bajo perfilamiento, implementación de sistemas de pagos digitales y un control enfocado en el servicio. En efecto, se pudo comprobar que estas medidas sí han mejorado el control y la experiencia de los viajeros y pasajeros turistas. Sin embargo, es necesario señalar, que los funcionarios no se sienten tan motivados debido a que no existe una seguridad laboral ni un sistema de reconocimiento y desarrollo. En ciertas ocasiones, la falta de coordinación entre los grupos operativos origina que los viajeros presenten quejas debido a que, en muchos casos, reciben informaciones distintas. Por lo tanto, se pudo concluir que la implementación de un sistema de capacitación y coordinación entre todas las entidades intervinientes en el control representan factores claves hacia a un Estado Moderno.

PALABRAS CLAVES: Modernización, Aduanas, Facilitación y Seguridad del Comercio.

ABSTRACT

This thesis ex post facto investigates the changes in the Baggage Division of the Customs and Air Customs Office of Jorge Chávez International Airport. It also seeks to evaluate whether these innovations are part of a process of Modernization of the State, which seeks to make the public sector an efficient and effective entity that provides quality services. To do this, a review of theses, laws, books and rules will let to know about this process. In addition, it will be on field study, through surveys and interviews with officials working in that Division.

The study is on four important dimensions of modernization: Process Management, Meritocratic Civil Service, Information Systems, Efficiency and Efficiency in Customs Control. With this, it will be possible to know if it really exists; a clear objective related with what the State arises. It concluded that there is a moderate level of Modernization in the Baggage Division, which is directly reflect in the quality of service provided in terms of facilitation and security.

Within the main results in the last five years, there have been important improvements, such as the installation of six scanners, low profiling control, implementation of digital payment systems and a service-focused control. Indeed, it found that these measures did improve the control and experience of travelers and tourists. However, it noted that officials are not so motivated because there is no job security or recognition and development system. On certain occasions, the lack of coordination among the operating groups causes travelers to complain because they receive, in many cases, different information. Therefore, it was possible to conclude that the implementation of a system of training and coordination among all the entities involved in the customs control, represent key factors towards a Modern State.

KEYWORDS: Modernization, Customs, Trade Facilitation and Security.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la última década (2005-2015), el Perú destacó como una de las economías con crecimiento más rápido en América Latina y el Caribe, con una tasa de crecimiento promedio del PBI de 5,9% y con una tasa promedio de inflación de 2,9%. Un escenario de alto crecimiento y baja inflación, un entorno favorable, con crecimiento sostenible y con un buen nivel de confianza para las inversiones. Cabe resalta que en 2014 hubo desaceleración de la economía. Sin embargo, ya en el 2015, se logró recuperar, pasando de 2,4% a un 3,3%. Debido al crecimiento de los principales sectores de la economías, a un incremento de la exportaciones y el aumento de inventarios (principalmente el cobre)¹.

Sin embargo, el desempeño del Estado refleja un bajo nivel de confianza y poca satisfacción ciudadana. Según Latinobarómetro (2015)², el 42,9% de los ciudadanos tiene poca confianza y un 31,7% ninguna confianza al Estado, es decir que más del 70% no confía en el Estado. Esto conlleva a sumar esfuerzos para lograr un Estado moderno, con un gobierno abierto, implementación de tecnologías, inter-institucionalidad, gestión de cambio y que brinde servicios públicos de calidad.

La línea de investigación en la que se encuentra inmersa la presente investigación, es operatividad aduanera. Las innovaciones en el control aduanero de pasajeros en llegadas internacionales del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, representan un gran avance hacia el desarrollo del país, dado que es la principal puerta de ingreso. Es por ello que, la interoperabilidad de diversas instituciones, sumado a profesionales altamente capacitados y comprometidos con brindar un servicio de calidad, conllevaría a contar con un control moderno y ágil.

En la búsqueda de una Administración Pública más eficiente y efectiva para la ciudadanía, se viene realizando una serie de esfuerzos para mejorar la calidad en la atención al usuario en el marco de la modernización del Estado. Pero para ello, hay que entender que el “usuario” del sector público es diferente al “cliente” del sector privado, debido a que el primero no tiene elección, sino una obligación de hacer uso de los servicios públicos, mientras que el segundo si tiene la elección de elegir la empresa que más le conviene. Es por esto que muchas veces los funcionarios públicos hacen mal uso del poder otorgado en el ejercicio de sus funciones. Los usuarios de sector público en su mayoría no confían debido a la demora en los trámites que realiza, muchas veces pueden pasar semanas,

¹ Actualización al 25 de abril de 2016.

² Estudio realizado a 1200 personas, 2015. Investiga el desarrollo de la democracia, la economía y la sociedad en su conjunto, usando indicadores de opinión pública que miden actitudes, valores y comportamientos.

meses, sin saber el estado de su trámite, poco conocimiento de tema, pésima atención, abuso de autoridad, en fin, sienten que el servicio que reciben no es aceptable.

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), pretende cambiar la imagen de una entidad que solo busca fiscalizar, controlar y recaudar, sino en un ente que facilite al contribuyente y usuario aduanero de servicios que permitan el debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.³

En el caso puntual de llegadas internacionales del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, cada año se incrementa el número de vuelos que llegan al país, con ello, un incremento en el número de viajeros que arriban a diario, al ser la principal entrada al país. Esta labor está a cargo de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal – IAAP - SUNAT, donde se ha podido observar en los últimos 5 años (2010-2015), una serie de cambios con el fin de contar con un control moderno, eficiente y que brinde un servicio de calidad mundial.

Estos primeros cambios se dieron tras el nombramiento de la ex Superintendente Tania Quispe Mantilla. Con respecto al programa de mejora del servicio tributario y aduanero se propuso modernizar los servicios ofrecidos mediante la simplificación de normas y procesos, el uso intensivo de tecnologías de información y comunicación.⁴ Este fue uno de los primeros pasos hacia la modernización. En primer lugar, se instaló 6 escáneres, en el 2013, para agilizar el control aduanero en Llegadas Internacionales, reduciendo la revisión de equipaje a dos minutos y medio. También, se lanzó un formato de declaración jurada más amigable para el viajero. Es necesario indicar que antes el control aduanero era aleatorio.

Es factor clave, conocer el nivel logrado de modernización en un área tan crítica y a la vez tan importante para el desarrollo del país. Puesto que, es la principal puerta de ingreso, y el primer contacto en todos los aspectos con el Perú.

La modernización del Estado no es tarea de uno, de un grupo, de una institución, del Estado, es tarea de todos.

³ Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT y modificatorias.

⁴ PEI – SUNAT – 2012-2016-Resolución de Superintendencia N° 299-2011/SUNAT

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta principal:

¿Cuál es el nivel de las innovaciones establecidas por la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en el 2015?

1.2.2. Preguntas específicas:

¿Cuáles han sido los cambios relevantes en la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015?

¿Cuál es la percepción del funcionario público respecto a la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en el 2015?

¿Cuál es el nuevo perfil del funcionario público de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015?

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación surge con la finalidad de conocer los cambios en la División de Equipajes, en el marco de la Modernización del Estado. El primer paso es la modernización de la gestión pública. Dentro de ello están: un gobierno abierto, implementación de tecnologías de información, inter-institucionalidad, gestión de cambio y gestión por resultados. Es por ello que una de las principales líneas de acción como base para las reformas estructurales, es la gestión de cambio (lo que hacen las personas), siendo este el punto de partida hacia la modernización.

Cabe mencionar que, como parte del lema SUNAT: “Hacia un servicio de clase mundial”⁵, la División de Equipajes tiene que priorizar una adecuada gestión de cambio y lograr así que sus colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a la organización y comprometidos con la misión. Pero no solo eso basta, también se debe desarrollar los demás campos e integrarlos.

1.4. Limitaciones

Las principales limitaciones que afronta el desarrollo de la presente tesis: Pocos antecedentes referidos a la modernización del estado, limitado acceso a información debido a que forma parte de la reserva tributaria de SUNAT, referencias bibliográficas limitadas respecto a la modernización de la gestión pública. A pesar de ello, la experiencia y el

⁵ Nuevo paradigma SUNAT – PEI(2015-2018)

conocimiento respecto a los principales cambios realizados en los 5 años en la División aportan de mucho para la investigación, entrevistas a supervisores del área que cuentan con suficiente experiencia en el tema y encuestas a funcionarios operativos que darán un punto de vista más cercano respecto al proceso de modernización y sus efectos en la ciudadanía.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar los cambios relevantes en la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015.
- Determinar la percepción del funcionario público respecto a la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015.
- Establecer un nuevo perfil del funcionario público de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Pérez Alvarado, E. y Arce Gil, J. (2012). *El control aduanero como sustento de la facilitación, mediante la gestión de riesgo en la Oficina de Oficiales de la aduana marítima del Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.

En la presente tesis se indagó como la gestión de riesgo en el control aduanero de la Aduana Marítima del Callao, incidió en la facilitación del comercio exterior por parte de los Oficiales de Aduanas. Esto debido al incremento del flujo comercial de mercancías, rapidez en toda la cadena logística, siendo las aduanas el principal eslabón que brinde un control eficiente y eficaz. Se concluyó que no solo es necesario contar con una buena gestión de riesgos, sino que contar con personal altamente capacitado resulta vital para que todo el control aduanero tenga verdaderos resultados en la facilitación del comercio exterior.

Ontón Sarmiento, I. Mendoza Suárez C. y Ponce Otoy M. (2010). *Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.

En la presente tesis estuvo basada en el estudio de la experiencia del turista en el aeropuerto internacional “Jorge Chávez”, como percibe el servicio brindado por las empresas privadas y entidades públicas dentro del recinto, eso debido al crecimiento acelerado del tráfico de personas y al ser la principal puerta de ingreso al país. Por lo tanto, es vital importancia para el país en general que la experiencia sea lo mejor posible, agilizando controles, calidez en el servicio y solución de problemas. Dentro de las principales conclusiones tenemos que los pasajeros buscan mayor seguridad y fiabilidad, debido a que es un lugar sensible para cualquier tipo de delito, otra es que en general se sienten satisfechos con el servicio brindado por el personal del aeropuerto, pero consideran que aún falta un poco más de empatía y por último existen diversas brechas entre fiabilidad, seguridad, agilidad y capacidad de respuesta.

Pilco Moreno, P. (2008). *La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995-2006*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

En la presente tesis se investigó como la gestión aduanera ha ido cambiado en el tiempo, estos cambios enfocados principalmente con lo que se busca a nivel mundial respecto al comercio exterior. Dos de los principales pilares mencionados son la facilitación de comercio y seguridad del control, dentro de ello se menciona la simplificación y armonización de los procedimientos con lo que se busca eliminar las barreras al comercio y que la aduana se convierta en una institución aliada para el crecimiento y seguridad del país. Como

conclusiones se obtuvo que en la aduana marítima del Callao hay un gran avance respecto al uso de tecnologías de información en el control, con servicios 24/7 en la atención de declaraciones y pagos de derechos e impuestos vía web a través de los bancos comerciales. Otro importante resultado fue que existe una tendencia en la disminución de los aforos físicos, esto se ve reflejado en la rapidez de las disposiciones de las mercancías, mediante la aplicación de una gestión de riesgos basando en el perfil de cada operador.

Según Casas (2011)⁶. “Avances de la Reforma y de la Modernización del Estado en el Perú”, informo que:

La SUNAT destaca por el “Modelo de Servicio al Ciudadano: Personalizado y Virtual”. Los resultados obtenidos el año 2010 son menor tiempo de espera en trámites (9.8 minutos), menor tiempo de espera en orientación (9.7 minutos), 4.95 millones de transacciones virtuales, 10.19 millones de declaraciones y pagos virtuales, 740 mil trámites atendidos en cabinas virtuales, 1.7 millones de llamadas telefónicas atendidas. El modelo está integrado por el Portal Web (con más de 3 millones de visitas mensuales), libros electrónicos, factura electrónica, central de consultas, declaración simplificada y Portales conectados. Estos portales están orientados a diferentes comunidades, Comunidad Educativa, Comunidad de Trabajador Independiente, Comunidad MYPE, Comunidad de Inversionistas Extranjeros.

Márquez (2014)⁷ indica que los procesos de control coordinado entre las aduanas, permite que en vez de duplicar esfuerzos, se realicen acciones conjuntas con todas las instituciones que intervienen en el control aduanero y así lograr una gestión aduanera más eficiente y eficaz que contribuya con el desarrollo de país y de la región.

⁶ Carlos Casas, consultor de la Presidencia del Consejo de Ministros.

⁷ Manuel Márquez, Especialista líder en aduanas del sector de integración y comercio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estado

El Estado es un proveedor para algunos de sus ciudadanos y un garante para otros. Así, aunque el Estado es de todos, no necesariamente provee lo mismo a sus ciudadanos, aunque potencialmente tengamos derecho a lo mismo. (Aráoz 2005).

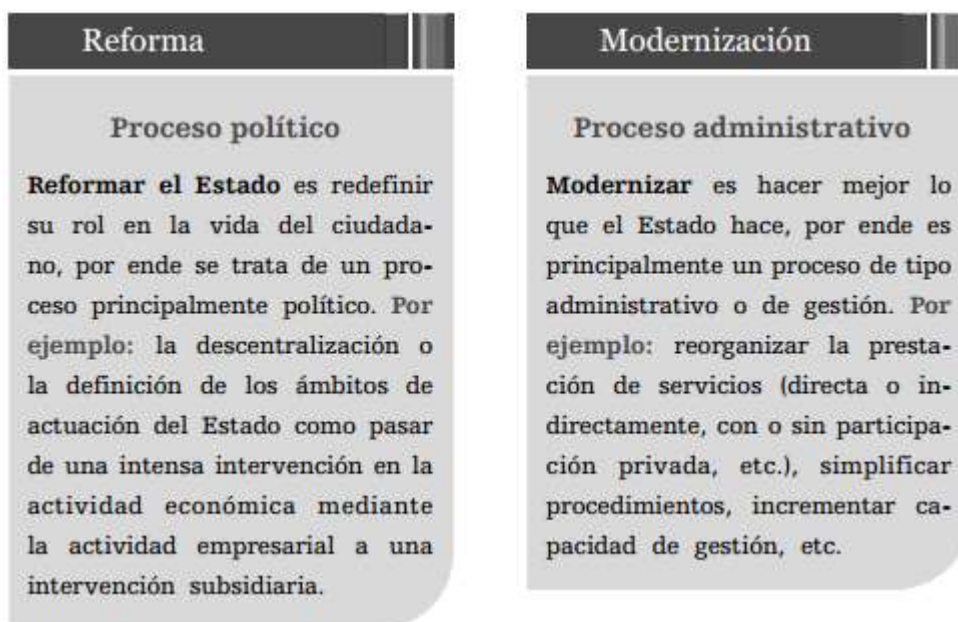
El Estado cumple varios tipos de funciones:

- Asigna recursos
- Redistribuye la riqueza
- Establece las reglas de juego para facilitar la convivencia. (además en lo económico también mantiene la estabilidad de la economía).

2.2.2. Reforma y Modernización

Las fronteras entre reforma y modernización del Estado, no son ni claras ni su interpretación es unívoca. Podemos establecer una diferencia a partir de los siguientes conceptos:⁸

Figura 2.1. Reforma vs Modernización



Fuente: Reforma y Modernización del Estado (Aráoz 2005).

⁸ La fuente de esta selección está en el texto de Mario Waissbluth (2002) “La reforma del Estado en América Latina: guía abreviada para exploradores en la jungla” quien, a su vez cita a Rodrigo Egaña (2002) y Koldo Echebarria en “Reforma y Modernización del Estado en Chile: avances y desafíos” y “Reivindicación de la reforma administrativa: significados y modelos conceptuales”, respectivamente.

2.2.3. Modernización

Según la Real Academia Española da como definición “acción y efecto de modernizar”. Entendiendo por esto último “hacer que alguien o algo pase a ser moderno”. En este sentido se aplica también para referirse a la necesidad de actualización con los últimos adelantos tecnológicos en el ámbito de determinadas disciplinas, actividades, ciencias sociales, científicas, médicas y políticas, entre otras. Debido a su acepción original, puede utilizarse con un sentido denotativo para significar rejuvenecimiento en el caso de las personas y reverdecimiento, referido a las plantas.

2.2.4. Modernización del Estado

Según la PCM⁹, “Uno de los retos más importantes en la administración pública consiste en diseñar e implementar políticas públicas, que busquen transformaciones profundas y permitan integrar y dar coherencia a las acciones del Estado orientadas a atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos. Es necesario adoptar medidas que ayuden a acelerar la reforma del Estado y para ello se requiere impulsar un proceso modernización que apunte a alcanzar una gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar de los ciudadanos, que genere igualdad de oportunidades y asegure el acceso a servicios públicos de calidad.”

Ventajas

Según la PCM, “Estos retos imponen al Estado Peruano la necesidad de implementar mecanismos que le permitan cumplir sus funciones de manera eficiente, ágil y al servicio de la ciudadanía. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros tiene a su cargo el proceso de modernización de la gestión del Estado, y en esa lógica viene impulsando acciones que apuntan a alcanzar una gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar de los ciudadanos.”

Estrategia para la acción

Según la PCM, “En tanto rector del Sistema de Modernización del Estado la Presidencia del Consejo de Ministros viene impulsando un proceso de reforma que apunta a alcanzar una gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar de los ciudadanos.”

“Para ello la Secretaría de Gestión Pública ha elaborado una Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y un Plan de implementación que define las metas a alcanzar en el período de este Gobierno. La Política constituye el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, busca ser la “hoja de ruta” que permita establecer la visión, los principios y lineamientos del proceso de modernización.”

⁹ Presidencia del Consejo de Ministros

“En este marco contempla la implementación de una agenda de reformas en diversas materias que buscan la simplificación de los procedimientos y procesos internos de las entidades públicas; la mejor atención vía los trámites y servicios, una mayor transparencia y acceso a la información para un Estado al servicio del Ciudadano.”

Figura 2.2. Pilares Centrales y Ejes Transversales de la Modernización



Fuente: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

2.2.5. Modernización de la Gestión Pública

Al hablar del Proceso de Modernización de la Gestión Pública, Fernández, Rodríguez y Fernández (2008), sostuvieron que:

La Gestión Pública Tradicional llevada a cabo por los países desarrollados en el siglo XX, apenas presentaba problemas dadas las características del Sector Público y de su entorno; ahora bien, el cambio reciente en dicho entorno ha puesto de manifiesto la necesidad urgente de renovar la organización y la normas administrativas con el objetivo de conseguir una Administración Pública más moderna y competitiva. La base que propicia estos cambios está apoyada principalmente en el ahorro y reducción de costes, en la evolución de las tecnologías y en la mejora de los servicios públicos. (p. 79).

Necesidad

Los 3 motivos que enumera Winberg (1994: 85-86) para iniciar las reformas que resultan esenciales en la gestión pública son:

- **Falta de recursos en el sistema.** Esto implica la imposibilidad de continuar haciendo las cosas tal y como se venían haciendo antes, lo que supone eliminar la realización de actuaciones innecesarias (despilfarros) que conllevan costes para la entidad.
- **Dar respuesta a la situación internacional de globalización a través de la mejora en los servicios.** Una Administración Pública debe aprovechar los recursos disponibles para prestar el mejor servicio posible con el objetivo de prosperar en el entorno competitivo en el que se asienta.
- **Rápido ritmo de cambio** provocado no sólo por la competitividad internacional sino por las innovaciones en comunicación e informática, que propician una mayor rapidez en la toma de decisiones.

2.2.6. Principios de la Modernización Administrativa

Cuando nos referimos a principios de la Modernización Administrativa Pichardo (2004). Nos sustenta que:

Se los denomina principios o filosofía de la modernización para distinguirlos de otras recomendaciones, también generales, que carecen de un contenido valorativo. Se utiliza la expresión "filosofía" o "principios" con modestia, en el entendido de que esta palabra podría tener acepciones con pretensión metafísica, que no es el caso." No se entiendan estos principios como reglas inmutables de validez universal, que pertenecen a la esencia de las cosas o la naturaleza humana per se. (p. 35).

PRIMER GRUPO: PRINCIPIOS DE ORDEN CONSTITUCIONAL

a) El relativo al interés público, también llamado interés general

Constituye la filosofía básica del gobierno y/o la administración pública.' Significa que la misión fundamental del Estado y su aparato administrativo, aquello que se denomina, también, la finalidad del Estado, consiste en buscar y obtener el mayor beneficio para el mayor número de ciudadanos a los que sirve. Implica, asimismo, que el Estado y su administración pública no deben anteponer los intereses particulares de ningún grupo social, por importante que éste sea, a los de la mayoría de la población. El interés general es un concepto que pertenece a la moral pública: es reprobable que la administración pública o alguno de sus integrantes se proponga servir a intereses distintos del general, entendido de manera directa o indirecta.

b) El principio del Estado de Derecho

Este principio fundamental para la vida en sociedad tiene una acepción general y una aplicación específica en el ámbito de la administración pública. Su significación general es el señalamiento de que todas las relaciones entre los individuos y agentes sociales deben regirse en el marco de las instituciones legales y con apego estricto a la ley. Estado de Derecho es aquel donde el Estado existe y actúa gracias a un marco jurídico; es decir, un conjunto preestablecido de normas legales.

e) El principio de la subordinación

En un sistema democrático, las actuaciones de la administración pública deben estar subordinadas siempre a las decisiones de la política; esto es, de quienes ostentan cargos de elección popular. De ahí la naturaleza instrumental de la administración pública y su talante de neutralidad ante los cambios de política derivados de las elecciones.

c) El principio de la distribución del poder

Para cumplir con eficacia su misión y sus fines, el poder en la administración pública debe ser compartido.

En un sistema democrático moderno, el poder de que dispone la administración pública no debe estar concentrado verticalmente en unas manos solamente o en unas pocas. Esa circunstancia, además de atentar contra el espíritu de la democracia, desemboca, a la larga, en un sistema ineficiente para tomar decisiones y resolver los problemas de la administración.

En los Estados que constitucionalmente están organizados de manera central, el principio de la distribución del poder adquiere diversas formas: la desconcentración geográfica (regional, distrital, departamental, comunal, etcétera), o la descentralización por servicio. En

muchos países no federales, la descentralización geográfica comunal se transforma en autonomía política local, que es lo deseable.

SEGUNDO GRUPO: PRINCIPIOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

a) Distinción entre la administración pública y la administración privada

Es de sentido común darse cuenta de que entre la administración pública y la privada, no obstante compartir numerosos elementos similares, existen diferencias de fondo que deben reconocerse y respetarse. En primer lugar está el tema de las finalidades. Como ha quedado dicho al expresarse el principio del interés general, las finalidades que persigue la función pública están directamente relacionadas con el bienestar de la población y los ciudadanos.

Las finalidades de la administración privada están directamente relacionadas con el objetivo de obtener el mayor provecho para los propietarios de los recursos de las empresas, compatibles con la existencia continuada de la propia empresa. Hoy en día, las empresas entienden que sus responsabilidades van más allá de "maximizar" utilidades para los accionistas. Tienen obligaciones ante sus grupos gerenciales, ante los trabajadores y sus organizaciones, la comunidad en la que existen y el medio ambiente físico y social en el que se desenvuelven. Pero todos estos propósitos están subordinados a la necesidad de obtener un rendimiento, provecho o utilidad para los inversionistas que arriesgaron sus recursos, en primer término.

b) Principio de la responsabilidad-imputabilidad

Es éste, también, un principio democrático. Todos en la administración pública deben ser responsables-imputables ante el poder político y ante la opinión pública. La cadena de mando, la jerarquía, transforma verticalmente a este principio en uno de carácter general para los servidores públicos. En no pocas ocasiones se aplica, ahora, con un sentido horizontal; es decir, de la responsabilidad compartida por un equipo de trabajo hacia los resultados de una operación o de un proyecto.

c) El principio de la eficiencia

Este principio consiste en afirmar que toda modernización de la administración pública debe buscar, necesariamente, la mayor eficiencia en el desempeño del aparato gubernamental. En realidad, este principio podría denominarse como el de las tres "E": eficacia, eficiencia y economía. Existen diversas definiciones de cada uno de estos conceptos; propongo las siguientes:

- *Eficacia* es la capacidad de una persona, un grupo o una institución, para alcanzar las metas y resultados realmente esperados de un programa o una actividad.
- *Eficiencia* es la capacidad para obtener el mayor y mejor resultado con el menor uso de insumos (recursos) posible y al más bajo costo.
- *Economía* es la actitud de evitar el desperdicio, la ostentación, la mala administración; es actuar con espíritu de ahorro y austeridad.

d) El principio de la honestidad

Este principio responde a la necesidad de que los servidores públicos se desempeñen guiados en su conducta por valores superiores, en particular los relacionados con la moral o ética pública (la deontología del servicio público). El valor que encarna de manera más clara la necesidad de un comportamiento ético de los servidores es la honestidad. Autores hay que prefieren el concepto de "integridad" en lugar de honestidad, pero le dan la misma importancia central en el proceso modernizador.

e) El principio del mérito

Toda administración pública, independientemente de su tamaño, requiere un servicio profesional de carrera (Career Civil Service). Cualquier proceso de reforma hacia un sistema de servicio profesional de carrera deberá tomar en cuenta que el reclutamiento, la selección y la promoción de los servidores públicos, en todos los niveles, tienen como base, como principio, el mérito individual.

En la administración pública contemporánea, el mérito está sujeto a calificaciones y a excepciones singulares. Entre las primeras es cada día más frecuente la noción de evaluación del desempeño (Performance Review; Performance Appraisal System). Ello significa que un servidor contratado por sus adecuados méritos al inicio de su carrera, no debe, en adelante, ser sujeto de promociones y ascensos -jerárquicos o en salario- sólo en razón de su antigüedad. Es necesario medir y evaluar periódicamente su desempeño y ejecución (tarea que por sí misma constituye un gran reto administrativo) para calificar la pertinencia de sus promociones.

f) El principio de la subsidiariedad

Se entiende de modos diversos. Por una parte, como el principio que señala que todas aquellas actividades que el sector privado pueda ejecutar con mayor eficiencia que el gobierno (lato sensu), deben ser ejecutadas por aquél. Algunos autores lo expresan a la inversa: el gobierno debe realizar únicamente aquellas actividades que el sector privado no puede hacer más eficientemente (a juicio de los dirigentes políticos, usualmente). Otros entienden este principio en términos de la descentralización: el sector central no debe hacer

aquello que puede ser llevado a cabo más eficientemente por un orden gubernamental más cercano al origen de los problemas, las acciones o los ciudadanos.

En un proceso de modernización, la aplicación del principio de subsidiariedad, en su expresión más general, consiste en afirmar que las decisiones y las acciones deben ser ejecutadas por quien esté en una posición de mayor eficiencia para llevarlas a cabo, independientemente del sector -público o privado- al que pertenezca y del nivel u orden gubernamental de que se trate.

g) El principio de los modelos múltiples

En materia de administración pública no existe un modelo único u óptimo a seguir. Dicho en forma coloquial, no existe la "talla única". Cada país habrá de encontrar el aparato administrativo que más convenga a su situación social y al momento histórico por el que atraviesa.

h) El principio del derecho a un buen gobierno

Este principio de reciente desarrollo y formulación, consagra el derecho de los ciudadanos a una buena gobernación o gobernabilidad. La exigencia de un buen gobierno es característica de todo sistema político moderno; es un derecho que reclaman las sociedades democráticas. No basta que un gobierno haya surgido por la vía electoral universal, transparente y legal; no basta que sea considerado un gobierno legítimo por la sociedad. Requiere confirmar esa legitimidad mediante la ejecución diaria de un trabajo satisfactorio para los ciudadanos. Se hace referencia aquí no exclusivamente al trabajo del Poder Ejecutivo, también al de los otros poderes del Estado. La prestación eficaz, imparcial y a un costo razonable de los servicios públicos incluye, naturalmente, la procuración e impartición de la justicia y la formulación de normas jurídicas que faciliten la convivencia.

TERCER GRUPO: PRINCIPIOS DE CARÁCTER SOCIAL

a) El principio de la igualdad

Dentro de un país, cualquier ciudadano (y aun los no ciudadanos) tiene derecho a recibir el mismo trato, que cualquier otro ciudadano. Más aún: este mismo principio debería aplicarse a los ciudadanos de todos los países y regiones del mundo. Por el momento, dice Eraibant, lo que observamos es un agravamiento de las desigualdades. Sostiene que existe una aparente contradicción entre la igualdad y el respeto a la diversidad. Sin embargo, concluye, ambas tendencias pueden y deben ser conciliadas.

b) El principio de la transparencia

- Un acceso público más extenso.

- La obligación del poder público de dar las razones y explicaciones que fundamentan las decisiones que se van a tomar o que se están tomando.
- La aplicación amplia de encuestas de opinión con relación a los temas de planeación territorial, uso del suelo y planeación urbana.
- Mayor apertura en el acceso a los archivos gubernamentales.
- Debate público de todos los asuntos que comportan el interés nacional.

c) El principio de la participación

Se trata tanto de la participación hacia adentro de las instituciones, como la de los usuarios de los servicios, la clientela de las oficinas públicas y los ciudadanos en general.

d) El principio de la solidaridad

Muchos autores contemporáneos agregan este principio a la filosofía actual de la modernización. Sin duda es muy atractivo en su enunciado, pero resulta difícil de traducir en contenidos prácticos de política pública. Por esa razón, algunos pensadores no lo toman en cuenta, considerándolo como buenos deseos únicamente.

Es innegable que la solidaridad es una fuerza latente que emerge con energía en los momentos de crisis en la sociedad o en las comunidades. En tales tiempos parecería que hay la inquietud de un regreso al "estado primordial"; no al mismo estado que se en cuenta en el origen de los Estados nacionales. Se trataría de buscar al Estado Solidario, entendido como aquel que busca:

- La solidaridad entre los individuos.
- La solidaridad con su territorio; no sólo la autonomía sino también la identidad.
- La solidaridad entre las generaciones; en particular, que las generaciones actuales cumplan su obligación de dejar una calidad de vida y un medio ambiente aceptables a las generaciones que les sucederán.

La solidaridad social debe ser un principio que guíe el razonamiento de los reformadores de la administración pública y el gobierno, por difícil que resulte encontrar contenidos aceptables.

e) Respeto a los valores culturales e históricos

La cultura de cada sociedad es la resultante de su desarrollo histórico particular. En el transcurso de muchos siglos, en ocasiones milenios, se forman las tradiciones intelectuales, espirituales, artísticas y religiosas, las instituciones políticas y las sociales. Los procesos de modernización administrativa no deben ignorar esos valores culturales e históricos, so pena de caer en estrepitosos fracasos. El análisis comparativo de las tendencias mundiales de la administración pública debe servir para conocer los últimos avances técnicos y las prácticas

más exitosas. Mas no es recomendable adoptar unas y otras de manera general, o aun de manera institucional, sin tomar en cuenta las diferentes circunstancias materiales de cada país y, muy en particular, los distintos valores culturales que son propios de cada sociedad. El conocimiento de y el respeto a los valores y a las diversas tradiciones de cada pueblo, es un principio fundamental que los modernizadores del sector público deben tener presente para evitar fracasos en la aplicación y resultados de las reformas.

2.2.7. Aduanas

Las aduanas deben cumplir múltiples funciones en el plano de mercadeo nacional e internacional, al respecto Rivas H (2000), señala que:

Las aduanas ejercen funciones de control básicamente operativas. Ellas ejecutan en la jurisdicción que le corresponda, las normas, políticas directrices e instrucciones emanadas de los distintos órganos de la Administración Pública que ejercen la potestad aduanera. (p.22).

2.2.8. Funciones de las Aduanas

Según Gómez (2006), internacionalmente a las aduanas se les ha atribuido como funciones principales las siguientes,

Control del comercio exterior: La introducción, paso y extracción de todo género de mercancías, del territorio aduanero, debe realizarse a través de una aduana. Esta debe determinar y aplicar el régimen jurídico a que están sometidas dichas mercancías.

Recaudación tributaria: La aduana debe determinar y recaudar los tributos derivados del tráfico de mercancías.

Control sanitario: La aduana conjuntamente con funcionarios de sanidad, debe examinar las condiciones y estado físico de las mercancías para evitar el ingreso de plagas, enfermedades u otros males que afecten la salud de las personas, fauna y flora.

Control de ilícitos aduaneros: Los ilícitos aduaneros 45 generan efectos muy negativos sobre los fines del Sistema Aduanero. En razón de lo cual, las aduanas tienen el deber de adoptar medidas para prevenir y reprimir este tipo de fraude.

Control del fraude comercial: El tráfico de mercancías no originales, violatorias de los derechos de propiedad intelectual, es una práctica frecuente, que causa grave daño a la economía internacional a la vez que constituye un peligro dada la baja calidad de las imitaciones. Las aduanas, normalmente, tienen competencia para reprimir este delito.

Gestión de estadística: Corresponde a la aduana promover la información relativa al movimiento del comercio exterior, a los fines de llevar las cuentas de balanza de pagos y otras que puedan ser necesarias para la toma de decisiones de política económica.

2.2.9. Gestión de Equipajes

Proceso del equipaje

Un pasajero llega al aeropuerto con un abanico de modos de transporte. Si es un pasajero local, puede haber llegado por coche (como conductor o acompañado), taxi, o cualquier modo de transporte colectivo que tenga acceso al aeropuerto: ferrocarril, tranvía, autobús, etc. Si ha llegado al aeropuerto por aire se trata de un pasajero en tránsito y será analizado más tarde.

Una vez un pasajero local accede al aeropuerto de alguna manera, puede usar un carro para transportar las maletas hasta los mostradores de facturación pertinentes; en muchos aeropuertos españoles es difícil encontrar tales carritos en el aparcamiento. Esta primera fase del transporte del equipaje a menudo se obvia o se olvida; de hecho, hasta recientemente se ha olvidado que los accesos terrestres son también parte incumbente del aeropuerto.

En los mostradores de facturación pertinentes, el pasajero espera en cola con su equipaje hasta que un mostrador está disponible. A partir de este punto, el pasajero y el equipaje viajarán por separado hasta el aeropuerto de destino final, excepto cuando medidas de control requieren un emparejamiento intermedio (seguridad, aduanas en "puertas de entrada" a grandes espacios aéreos domésticos). El número de maletas facturadas por pasajero, entre 1,3 y 1,5 de promedio, depende del tipo de viaje (charter o regular, doméstico o internacional), el motivo de viaje (ocio, negocio), la distancia de viaje, los aeropuertos de origen y de destino, y otras características socioeconómicas del pasajero. El tiempo de facturación oscila entre 45 segundos y 3 minutos por pasajero, tomándose un promedio de 2 minutos como estándar.

El equipaje se pesa y se etiqueta conforme a su destino final y vuelo local de salida. Si el tráfico de un aeropuerto es moderado y los fenómenos de hora punta son limitados, pueden emplearse métodos manuales para la clasificación del equipaje. Estos sistemas consisten en cintas transportadoras que llevan las maletas a rampas que confluyen en uno o varios "hipódromos" o carruseles a pie de plataforma. Allí diversos operarios identifican los vuelos de salida y cargan el contenedor o bien el carro pertinente, que a menudo se disponen uniformemente distribuidos envolviendo el hipódromo en forma de margarita.

Para aeropuertos de mucho tráfico o aeropuertos de tipo hub (aeropuertos con gran componente de transferencia), sujetos a grandes presiones temporales para la clasificación de muchas maletas, el procedimiento manual es demasiado lento y consumidor de recursos. Para estos aeropuertos se recomienda sistemas automáticos o semi-automáticos:

- 1) Cinta transportadora exclusiva entre mostradores de facturación dedicados a un vuelo y estaciones de composición del tren de equipaje. La clasificación por vuelos es realizada de forma gratuita por los pasajeros.
- 2) Clasificación automática en un sistema de cintas transportadoras centralizado. Para ello, las maletas han tenido que etiquetarse con un elemento de identificación de lectura rápida (código de barras o de otros símbolos de lectura óptica, emisor de frecuencias). Un ordenador va siguiendo la posición de cada maleta en la cinta transportadora (en función de la velocidad de avance de la cinta y del paso por ciertos puntos de referencia o balizas) y decide cuándo debe separarse de la cinta principal a otras cintas laterales; para esta separación se emplean empujadores neumáticos, bandejas volcadoras u otros mecanismos.
- 3) Colocación de las maletas en vehículos guiados que se mueven sobre raíles, normalmente con tracción eléctrica.

Las maletas que han sido clasificadas por vuelo de salida pueden almacenarse si existen motivos para hacerlo; el caso contrario es el habitual: los contenedores o las plataformas (carros) se enganchan y se transporta el tren de equipaje a pie de aeronave. Los contenedores se elevan con un elevador de tijera hidráulico y se cargan en el avión; las maletas transportadas con carros se cargan una a una de forma continua mediante una cinta transportadora inclinada.

Al aterrizar, el proceso se invierte. Se descarga el equipaje de la aeronave y se transporta a pie de plataforma, al apropiado carrusel de entrega; se ha llegado a insinuar que, en algunos aeropuertos pequeños, cabría ahorrarse tanto la inversión y mantenimiento de los carruseles de entrega de equipaje como parte de la mano de obra necesaria para esta función simplemente poniendo los contenedores abiertos o los carros con las maletas a disposición de los pasajeros: entonces serían éstos los que, pese al desconcierto por la confusión y a la negativa imagen del servicio, realizarían el último proceso de clasificación.

El equipaje de transferencia de los pasajeros en tránsito se ha separado previamente para agilizar la operación de entrega, uno de los puntos críticos en la percepción de la calidad de servicio de una aerolínea; el presidente de una gran aerolínea norteamericana lo puso bien

claro cuando se dirigía a sus empleados afirmando: "la retirada de equipaje es vuestra última oportunidad para defraudar al cliente". El equipaje de transferencia se envía directamente al vuelo de conexión o, si hay más tiempo, a la estación clasificadora del hub. El equipaje con destino final en el aeropuerto en cuestión debe entregarse a los carruseles al ritmo adecuado y en el momento adecuado: ni demasiado pronto para evitar avalanchas y confusión, ni demasiado tarde por motivos obvios. Finalmente, en un gran aeropuerto es habitual poder disponer de carritos individuales a para transportar las maletas al aparcamiento o la parada de taxi o de transporte colectivo pertinente.

2.2.10. SUNAT

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa que, en virtud a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM, expedido al amparo de lo establecido en el numeral 13.1 del artículo 13° de la Ley N° 27658, ha absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que por ley, correspondían a esta entidad.

Tiene domicilio legal y sede principal en la ciudad de Lima, pudiendo establecer dependencias en cualquier lugar del territorio nacional.

Misión

Servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo.

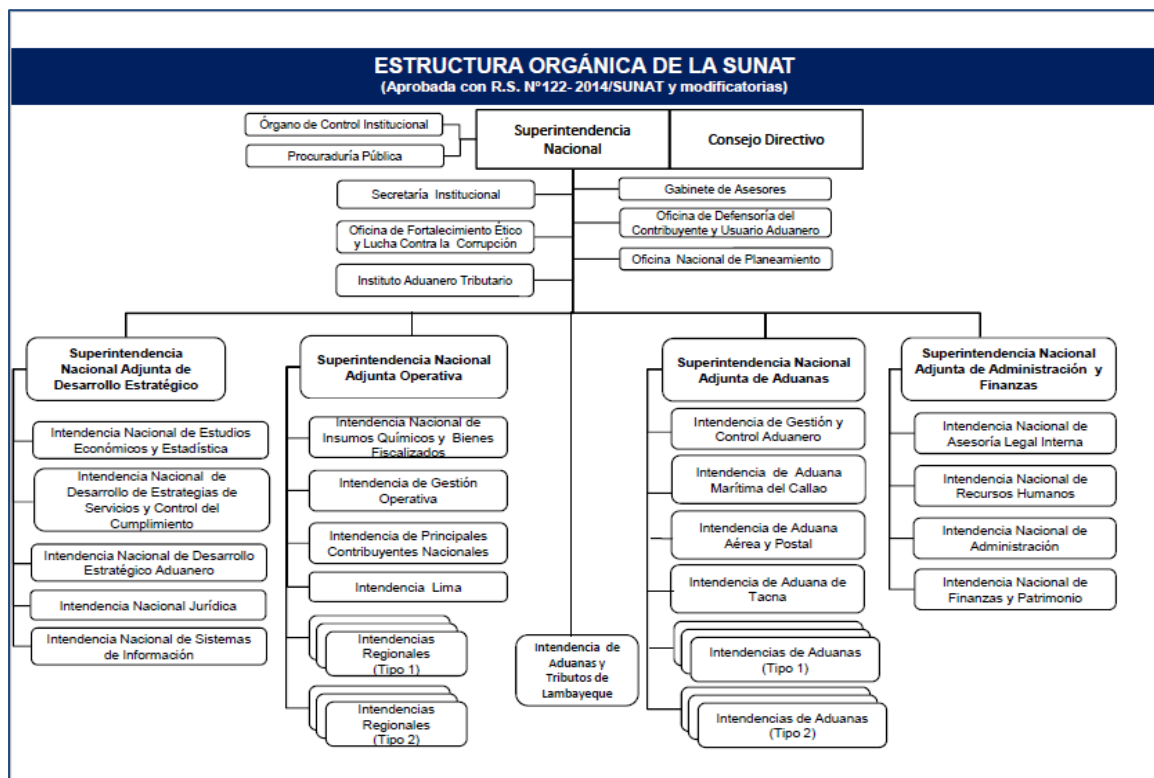
Visión

Convertirnos en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región.

- Exitosa, porque lograremos resultados similares a los de las administraciones de los países desarrollados.
- Moderna, porque incorporaremos en nuestros procesos las tecnologías más avanzadas y utilizaremos los enfoques modernos de gestión de riesgo y fomento del cumplimiento voluntario para enfrentar con éxito los desafíos.

- Respetada por:
 - El Estado: por mantener niveles bajos de evasión y de fraude en la tributación interna y el comercio exterior, y contribuir a financiar los programas sociales y el desarrollo del país.
 - Los contribuyentes y usuarios de comercio exterior: porque aquellos que son cumplidores se sienten respetados; reciben todas las facilidades para el cumplimiento de sus obligaciones y tienen confianza en la capacidad de la institución de detectar y tratar los incumplimientos.
 - Sus trabajadores: porque laboran en una institución con mística, modelo dentro del estado; orgullosos de pertenecer a la organización y comprometida con su misión.
 - Sus trabajadores potenciales: porque es una institución atractiva para trabajar, que compite de igual a igual con las instituciones más atractivas del Estado y con las más respetadas empresas por los mejores egresados de las más prestigiosas instituciones educativas; y es capaz de atraer gente con experiencia que se destaque en el sector público o el privado.
 - Otras administraciones: porque la consultan y la toman como referente.

Figura 2.3. Organigrama SUNAT



2.2.11. Intendencia de Aduana Aérea y Postal

La Intendencia de Aduana Aérea y Postal es un órgano de segundo nivel organizacional, dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas, que se encarga de supervisar la administración de los regímenes y operaciones aduaneras, y recaudar los tributos y recargos aplicables, dentro de la jurisdicción establecida por Resolución de Superintendencia¹⁰. Para el efecto, cautela y verifica la aplicación de la legislación que regula el comercio exterior, así como los tratados y convenios internacionales vigentes, aplicando sanciones y resolviendo reclamaciones.

Funciones de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal

Son funciones de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal las siguientes:¹¹

- a) Supervisar la atención de los servicios relativos al manifiesto de carga, y regímenes aduaneros que se tramitan en su jurisdicción, aplicando la normatividad vigente.
- b) Supervisar la aplicación de sanciones por infracción a la Ley General de Aduanas, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley de Delitos Aduaneros y normatividad conexas de aplicación en los servicios aduaneros de su jurisdicción.
- c) Supervisar el proceso de recaudación y contabilidad de los tributos, intereses y multas aplicables, así como otros ingresos por los servicios que prestan las diferentes unidades orgánicas de la Intendencia, así como el control de las garantías aceptadas.
- d) Supervisar el proceso de gestión de riesgos aduaneros, la prevención y represión de los delitos aduaneros, así como el tráfico ilícito de mercancías dentro de su jurisdicción.
- e) Elevar los recursos de apelación, presentados contra actos emitidos por las unidades orgánicas de la Intendencia incluyendo los regulados por la Ley del Procedimiento Administrativo General o norma que lo sustituya.
- f) Resolver los expedientes de queja sin incidencia tributaria, interpuestos contra funcionarios o servidores de la Intendencia, excepto contra el Intendente, elevando los expedientes de queja con incidencia tributaria al Tribunal Fiscal.
- g) Atender las solicitudes de información presentadas al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública.
- h) Suscribir, modificar, cancelar y solicitar el levantamiento de garantías, así como suscribir para tal efecto, los contratos y otros documentos pertinentes dentro del ámbito de su competencia.

¹⁰ Resolución de Superintendencia N° 141-2014/SUNAT que modifica el Anexo N° 1 de la Resolución de Superintendencia de Aduanas N° 000980 que establece las circunscripciones territoriales de las Intendencias de Aduana, publicada el 10-05-2014.

¹¹ ROF – SUNAT Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT/ (Inciso o) incorporado por el artículo 2° de la Res. de Sup. N° 155-2015/SUNAT, publicada el 17-06-2015)

- i) Resolver las solicitudes de extensión de zona primaria, con excepción de los casos comprendidos en el proceso de despacho anticipado.
- j) Resolver las reclamaciones contra los actos emitidos por la propia Intendencia y aquellas sanciones dispuestas a través de Resoluciones de Gerencia.
- k) Controlar el sistema de atención a los usuarios de los servicios aduaneros en su jurisdicción, aplicando medidas que coadyuven a la satisfacción de los mismos.
- l) Aprobar y remitir propuestas de mejoras inherentes a las actividades específicas de la unidad organizacional que coadyuven a mejorar la productividad y el servicio resultante.
- m) Determinar la clasificación arancelaria, el valor de las mercancías y la liquidación de la obligación tributaria, de acuerdo a ley.
- n) Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia le encomiende la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas.
- o) Supervisar a las unidades orgánicas a su cargo.

2.2.12. Gerencia de Otros Regímenes

La Gerencia de Otros Regímenes es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal, que se encarga de la conducción y control en la prestación de los servicios relativos a servicios postales, envíos de entrega rápida, de equipajes acompañados, de vehículos para turismo, de almacén libre (Duty Free), material para uso aeronáutico, material de guerra y rancho de nave.¹²

Funciones de la Gerencia de Otros Regímenes

Son funciones de la Gerencia de Otros Regímenes:¹³

- a) Conducir la aplicación de los dispositivos relativos a los servicios en los Regímenes Aduaneros de su competencia.
- b) Conducir el cumplimiento de los plazos, fines, destinos y locación por los que se otorgó beneficios a las mercancías sujetas a los Regímenes de su competencia.
- c) Conducir la aplicación de sanciones por infracción a la Ley General de Aduanas, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley de Delitos Aduaneros y demás leyes conexas, relativos a los Regímenes de su competencia que se determinen en la circunscripción territorial de la Intendencia.

¹² ROF – SUNAT Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT

¹³ ROF – SUNAT Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT

- d) Conducir el cumplimiento de las disposiciones aplicables a la incineración o destrucción de las mercancías en los regímenes aduaneros de material para uso aeronáutico y almacén libre Duty Free.
- e) Conducir la gestión de liquidaciones de cobranza hasta su remisión al ejecutor coactivo, de corresponder.
- f) Conducir la custodia temporal y la transferencia al archivo de los documentos de su competencia.
- g) Conducir la remisión de la información de las mercancías en situación de abandono y comiso administrativo de las áreas a su cargo.
- h) Autorizar y aceptar las garantías nominales por los diferentes regímenes aduaneros de su competencia.
- i) Conducir el proceso de determinación de las deudas de recuperación onerosa de las unidades a su cargo.
- j) Conducir el legajamiento¹⁴ de las Declaraciones de Aduanas efectuadas por las unidades orgánicas a su cargo, en los Regímenes de su competencia.
- k) Elaborar propuestas de mejoras inherentes a las actividades específicas de la unidad orgánica que coadyuven a mejorar la productividad y el servicio.
- l) Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia le encomiende la Intendencia de Aduana Aérea y Postal.

2.2.13. División de Equipajes

La División de Equipajes es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Otros Regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal, que se encarga de la atención de los servicios del despacho de los equipajes cuyas actividades se desarrollan en el Salón Internacional del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”.¹⁵

Funciones de la División de Equipajes

Son funciones de la División de Equipajes:¹⁶

- a) Atender la declaración jurada de equipaje, incluyendo la verificación del pasaporte o documento oficial, la inspección del equipaje del viajero, la clasificación arancelaria y determinación del valor.

¹⁴ La declaración aceptada podrá ser dejada sin efecto por la autoridad aduanera cuando legalmente no haya debido ser aceptada, se acepte el cambio de destinación, no se hubiera embarcado la mercancía o ésta no apareciera, y otros que determine la autoridad aduanera, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento. Art. 137° Ley General de Aduanas – DL. 1053

¹⁵ ROF – SUNAT Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT

¹⁶ ROF – SUNAT Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT

- b) Revisar documentariamente las declaraciones o efectuar el reconocimiento físico de las mercancías; formular y tramitar actas de inmovilización o incautación de mercancías, y demás procesos técnicos del despacho.
- c) Atender y registrar las declaraciones de ingreso o salida temporal de mercancías transportadas como equipaje acompañado, los expedientes de internación o exportación temporal de los viajeros y sus correspondientes prórrogas, solicitando y controlando las garantías respectivas, así como su prórroga, regularización, ejecución, de corresponder.
- d) Formular y Registrar el comprobante de custodia de las mercancías cuando el viajero no pueda cancelar el íntegro de los derechos correspondientes y custodiar las mercancías hasta su retiro de acuerdo a Ley.
- e) Registrar y controlar los equipajes rezagados.
- f) Aplicar sanciones por infracción a la Ley General de Aduanas, Ley del Procedimiento Administrativo General y Ley de Delitos Aduaneros, vinculados al régimen de su competencia, excepto las que resulten de la intervención de otras unidades organizacionales.
- g) Retener temporalmente el monto íntegro de dinero en efectivo o de los instrumentos financieros negociables emitidos “al portador”, como consecuencia de la omisión o falsedad del importe declarado bajo juramento por parte del viajero portador de los mismos, o que exceda el monto de US \$ 30 000,00, depositándolo en una cuenta del Banco de la Nación para su custodia.
- h) Emitir resolución de sanción pecuniaria a los viajeros que omitan declarar el dinero que portan consigo por cantidades mayores a US \$ 10 000,00 o su equivalente en moneda nacional u otra extranjera.
- i) Resolver las solicitudes no contenciosas de su competencia vinculadas o no a la determinación de la obligación tributaria y sus desistimientos.
- j) Administrar y evaluar la liquidación, autoliquidación, reformulación o anulación de los documentos de determinación de la deuda tributaria aduanera y recargos, remitiéndolos al ejecutor coactivo de ser el caso.
- k) Determinar la existencia de la deuda de recuperación onerosa, de su competencia.
- l) Dar cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Tribunal Fiscal y el Poder Judicial, así como aquellas emitidas por la misma unidad orgánica u otras de la institución, que se encuentren consentidas.
- m) Remitir al área competente la relación de mercancías en situación de abandono y comiso administrativo de su competencia.

- n) Transferir al archivo los documentos de su competencia.
- o) Comunicar a la Oficina Procesal Legal los informes recibidos sobre hechos que en el ejercicio de sus funciones conozca el personal a su cargo y que presuntamente constituyan delito.
- p) Emitir las resoluciones de revocación, modificación, complementación o sustitución de actos administrativos en los casos que corresponda.
- q) Elaborar propuestas de mejora inherentes a las actividades específicas de la unidad orgánica, que coadyuven a mejorar la productividad y el servicio resultante.
- r) Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia le encomiende la Gerencia de Otros regímenes.

2.3. Bases legales

2.3.1. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658¹⁷

Artículo 4.- Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado

El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- a) Al servicio de la ciudadanía.
- b) Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c) Descentralizado y desconcentrado.
- d) Transparente en su gestión.
- e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- f) Fiscalmente equilibrado.

2.3.2. Diversas Medidas de Simplificación Administrativa - Decreto Legislativo N°1246¹⁸

Artículo 2.- Interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública

Dispóngase que las entidades de la Administración Pública de manera gratuita, a través de la interoperabilidad, interconecten, pongan a disposición, permitan el acceso o suministren la información o bases de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados, que las demás entidades requieran

¹⁷ Promulgada el 17.01.2002

¹⁸ Promulgada el 09.10.2016

necesariamente y de acuerdo a ley, para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna.

En los casos en los que la información o datos se encuentren protegidos bajo la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, las entidades de la Administración Pública deben obtener la autorización expresa e indubitable del usuario o administrado para acceder a dicha información o datos.

2.3.3. Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057¹⁹

Artículo 2°. Finalidad de la Ley

La finalidad de la presente ley es que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

2.3.4. Ley del Código de Ética de la Función Pública – Ley N° 27815²⁰

Artículo 3.- Fines de la Función Pública

Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

2.3.5. Ley General de Aduanas – Decreto Legislativo N° 1053²¹

Artículo 162°.- Control aduanero

Se encuentran sometidas a control aduanero las mercancías, e incluso los medios de transporte que ingresan o salen del territorio aduanero, se encuentren o no sujetos al pago de derechos e impuestos.

Asimismo, el control aduanero se ejerce sobre las personas que intervienen directa o indirectamente en las operaciones de comercio exterior, las que ingresan o salgan del territorio aduanero, las que posean o dispongan de información, documentos, o datos relativos a las operaciones sujetas a control aduanero; o sobre las personas en cuyo poder se encuentren las mercancías sujetas a control aduanero.

Cuando la autoridad aduanera requiera el auxilio de las demás autoridades, éstas se encuentran en la obligación de prestarlo en forma inmediata.

¹⁹ Promulgado el 03.07.2013

²⁰ Promulgado 12.08.2002

²¹ Vigencia: parcial 28.06.2008 plena 01.10.2010

Artículo 197°. - Sanción de comiso de las mercancías

Se aplicará la sanción de comiso de las mercancías, cuando:

- a) Dispongan de las mercancías ubicadas en los locales considerados como zona primaria o en los locales del importador según corresponda, sin contar con el levante o sin que se haya dejado sin efecto la medida preventiva dispuesta por la autoridad aduanera, según corresponda;
- b) Carezca de la documentación aduanera pertinente;
- c) Estén consideradas como contrarias a: la soberanía nacional, la seguridad pública, la moral y la salud pública;
- d) Cuando se constate que las provisiones de a bordo o rancho de nave que porten los medios de transporte no se encuentran consignados en la lista respectiva o en los lugares habituales de depósito;
- e) Se expendan a bordo de las naves o aeronaves durante su permanencia en el territorio aduanero;
- f) Se detecte su ingreso, traslado, permanencia o salida por lugares, ruta u hora no autorizados; o se encuentren en zona primaria y se desconoce al consignatario;
- g) Cuando la autoridad competente determine que las mercancías son falsificadas o pirateadas;
- h) Los miembros de la tripulación de cualquier medio de transporte internen mercancías distintas de sus prendas de vestir y objetos de uso personal;
- i) El importador no proceda a la rectificación de la declaración o al reembarque de la mercancía de acuerdo a lo establecido en el artículo 145°;
- j) Los viajeros omitan declarar sus equipajes o mercancías en la forma establecida por decreto supremo, o exista diferencia entre la cantidad o la descripción declarada y lo encontrado como resultado del control aduanero. A opción del viajero podrá recuperar los bienes, si en el plazo de treinta (30) días hábiles de notificada el acta de incautación, cumple con pagar la deuda tributaria aduanera y recargos respectivos, y una multa equivalente al cincuenta (50%) sobre el valor en aduana del bien establecido por la autoridad aduanera y con los demás requisitos legales exigibles en caso de mercancía restringida, o proceder a su retorno al exterior por cuenta propia o de tercero autorizado previo pago de la referida multa. De no mediar acción del viajero en este plazo, la mercancía no declarada caerá en comiso. La presente multa no aplica al régimen de incentivos.

2.3.6. Ley de Migraciones – Decreto Legislativo 1236²²

Artículo 67.- Del control migratorio

El ingreso y salida del país de nacionales y extranjeros sólo está permitido por los aeropuertos internacionales, los puertos o terminales portuarios, los Centros Binacionales de Atención Fronteriza (CEBAF) y los puestos de control migratorio o fronterizo habilitados para tales efectos, donde se procede al control migratorio correspondiente. MIGRACIONES deberá habilitar puestos de control migratorio y/o fronterizo de tal manera que garantice el registro de toda persona, nacional o extranjera, que ingresa o salga del país.

2.3.7. Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa – Decreto Supremo N° 182-2013-EF²³

Artículo 7º.- Control aduanero

La Autoridad Aduanera, ejerce el control de todas las personas, equipajes, menaje de casa, mercancías y medios de transportes, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Aduanas.

Asimismo, puede determinar la revisión del viajero o tripulante y el reconocimiento físico de su equipaje y menaje de casa o de sus prendas de vestir y objetos de uso personal, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la SUNAT. Para tal efecto el viajero o tripulante brindará su colaboración y la SUNAT facilitará los controles con instrumental tecnológico óptimo para dicho propósito.

Si en la revisión del viajero o tripulante o en el reconocimiento físico se encuentran bienes no declarados afectos al pago de tributos, o se detecta diferencia entre la cantidad o especie declaradas y lo verificado por la Autoridad Aduanera, se procede a su incautación.

Siempre que se trate de equipaje o menaje de casa que porte consigo el viajero, podrá acogerse al pago inmediato de la deuda tributaria aduanera, recargos respectivos y de la multa establecida en la Ley General de Aduanas. Con la cancelación se procede al levantamiento automático de la incautación.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General:

- El nivel de innovaciones establecidas por la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en el 2015 es regular.

²² Promulgado el 25.09.2015

²³ Vigencia 24.08.2013

2.4.2. Hipótesis Específicas:

- Los cambios relevantes en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015 son mejoras en la infraestructura y procesos de perfilamiento de pasajeros.
- La percepción del funcionario público es positiva respecto a la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015.
- El nuevo perfil del funcionario público de la División de Equipajes como parte del proceso de modernización debe considerar protocolos de atención específicos para el perfilamiento de pasajeros.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
X: Modernización de la División de Equipajes	La Real Academia Española da como definición “acción y efecto de modernizar”. Entendiendo por esto último “hacer que alguien o algo pase a ser moderno”. En este sentido se aplica también para referirse a la necesidad de actualización con los últimos adelantos tecnológicos en el ámbito de determinadas disciplinas, actividades, ciencias sociales, científicas, médicas y políticas, entre otras.	Simplificación y armonización de procedimientos, tomando como base estándares internacionales, y la promoción de la cooperación con otras administraciones aduaneras a nivel mundial.	X1: Gestión por Procesos	*Simplificación Administrativa *Organización Institucional
			X2: Servicio Civil Meritocrático	*Sistema de Derechos y Deberes *Sistema de Gestión de Personas del Estado
			X3: Sistemas de Información	*Seguimiento, Monitoreo y Evaluación *Gestión del Conocimiento
			X4: Eficiencia y Eficacia del Control Aduanero	*Flujo de Pasajeros Promedio. *Inspecciones Físicas Promedio.

Aplicación de la escala de Likert con 0: en absoluto; 1: en mínima medida; 2: en regular medida; 3: en gran medida; 4: totalmente

3.2 Diseño de investigación

Tipo de Investigación:

No experimental, “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación, no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural” (Hernández Sampier, 2004).

Descriptivo, “tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir un grupo de personas u objetos, una o más variables y proporcionar su descripción” (Hernández Sampier, 2004).

Diseño:

Transversal, “se utiliza cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández Sampier, 2004).

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

3.3 Unidad de estudio

Funcionario aduanero operativo que labora en la División de Equipajes.

3.4 Población

La División de Equipajes está conformada por 100 funcionarios, los cuales se dividen en 4 grupos operativos conformados por 25 servidores públicos cada uno, de los cuales están divididos de la siguiente manera:

1 Supervisor

2 Valoradores

1 Liquidador

1 Almacenero

2 Asistentes de Equipaje

18 Controladores Aduaneros de Equipaje

Cada grupo está encargado de controlar el ingreso de pasajeros y equipajes que ingresan al territorio nacional.

3.5 Muestra

Para la realización de la investigación, se procederá a realizar un censo, el cual consiste en la aplicación de los instrumentos a toda población, esto debido a que la población no es muy extensa y que su aplicación es factible, y así poder obtener mejores resultados.

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

Las técnicas a utilizar para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

Encuestas.- Esta técnica principal, servirá para conocer el nivel de modernización por cada dimensión planteada respecto a la División de Equipajes.

Entrevistas a profundidad.- Esta técnica secundaria brindará al presente estudio una percepción más global de las mejoras realizadas en la División de Equipajes.

Revisión documentaria.- Técnica orientada a servir de guía, para el desarrollo del estudio. Mediante la revisión de libros, leyes, tesis y demás.

3.6.2 Instrumentos

Los instrumentos a utilizar para la recolección de datos serán:

Cuestionario. - Instrumento principal, cuyo objetivo es determinar la percepción del funcionario público respecto a la modernización de la división de equipajes. Las preguntas están formuladas relacionadas directamente con las variables de estudio.

Guía de entrevista a profundidad. - Instrumento secundario, sirve como instrumento para recabar información de primera mano con fin de identificar cuáles han sido los principales cambios en la división de equipajes en los últimos años.

Ficha de revisión documental.- Instrumento secundario, sirve para resumir, recopilar y apuntar información de datos y fuentes relevantes para el desarrollo de la investigación.

3.6.3 Procedimientos de recolección de datos

a) Primera fase Gabinete:

Primero se revisará información secundaria, tales como antecedentes, marco teórico y bases legales respecto a la modernización en la gestión pública. Para ello, se realizará una búsqueda de artículos que infieran directamente en la variable de estudio. También se

procederá a una recopilación de tesis, libros, revistas y periódicos, que sirvan como antecedentes sobre la modernización del Estado en el Perú.

Luego se elaborarán dos instrumentos de investigación: un cuestionario y una guía de entrevista profundidad. El cuestionario constará de 16 preguntas dirigidas a los funcionarios de la división de equipajes que respondan directamente a nuestras variables de estudio, mientras que la guía de entrevista contará de 10 preguntas dirigidas a los supervisores de cada grupo operativo.

En el presente estudio se aplicará una escala de intensidad de valoración.

b) Segunda fase Campo:

Se procederá a aplicar el cuestionario ya validado durante una semana a los funcionarios de la división de equipajes, respondiendo cada uno de acuerdo a una escala determinada (Likert), que describa mejor su respuesta.

Posteriormente, se entrevistará a un supervisor del grupo operativo de control, con la ayuda de la guía de entrevista ya aprobada.

Para la investigación se mantendrá especial cautela de datos que forman parte de la reserva tributaria de la división de equipajes.

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

El procesamiento de datos será mediante el programa SPSS 21 (Statistical Package for Social Sciences), para lo cual se utilizará la base de datos recogida de las encuestas formuladas, con ello se procederá a realizar la validación de la encuesta, luego con el análisis descriptivo mediante las tablas de frecuencias y gráficos de barras para cada variable y dimensión finalmente concluir con los análisis descriptivos con el fin de responder nuestra hipótesis.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Luego de aplicar el instrumento debidamente validado a los 94 funcionarios que forman parte de nuestra población, se procedió a realizar los análisis estadísticos siguientes:

Análisis de fiabilidad. - mediante el Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad del instrumento de medición. (Cronbach, 1951).

Análisis descriptivo. - mediante tablas gráficas tales como: tablas de frecuencia y gráfico de barras, las cuales será graficadas por cada dimensión.

4.1 Análisis de fiabilidad:

Tabla 4.1. Tabla de Fiabilidad de Instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,935	,935	16

Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Análisis: Al obtener un Alfa de Cronbach de 0,935 se puede determinar que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad debido a su aproximación al valor máximo, 1. Teniendo en cuenta que un valor superior al 0.7 o 0.8, son suficientes para garantizar su fiabilidad.

4.2 Análisis descriptivo:

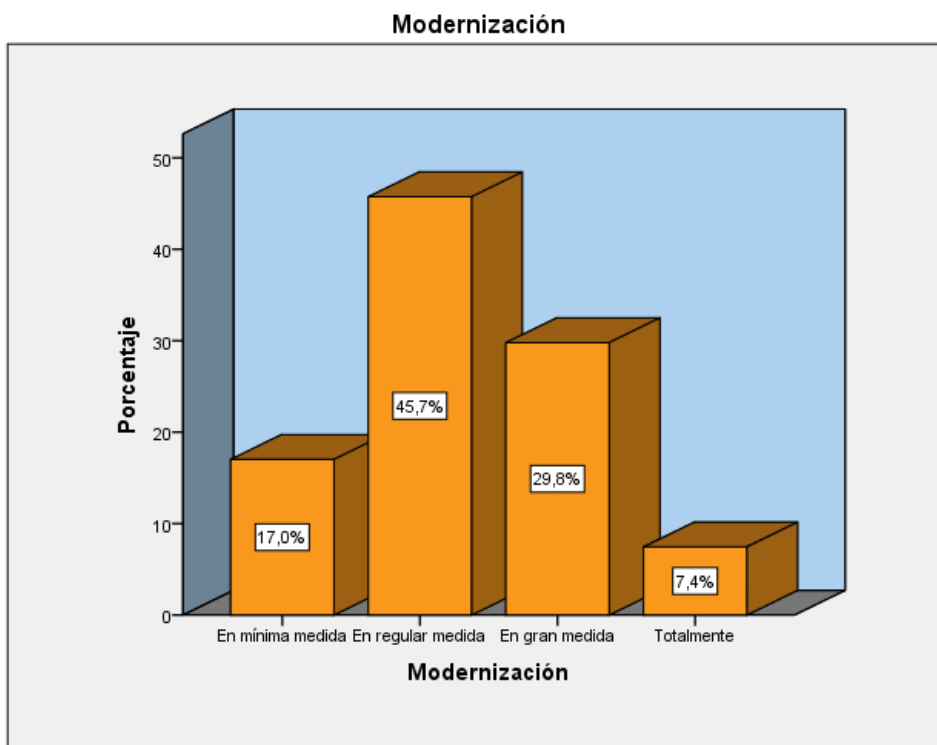
Variable de interés: Modernización

Tabla 4.2. Tabla de Frecuencia de Modernización

Modernización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En mínima medida	16	17,0	17,0	17,0
En regular medida	43	45,7	45,7	62,8
Válido En gran medida	28	29,8	29,8	92,6
Totalmente	7	7,4	7,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Figura 4.1. Modernización



Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Análisis: En la tabla n° 4.2 se puede observar que un 45.7% de los encuestados considera que el nivel de innovaciones respecto a la modernización en la División de Equipajes se ha dado EN REGULAR MEDIDA. Un 17.0% lo considera EN MÍNIMA MEDIDA. Por lo que, se concluye con un área en procesos de modernización, con mejoras en los significativas en los últimos años.

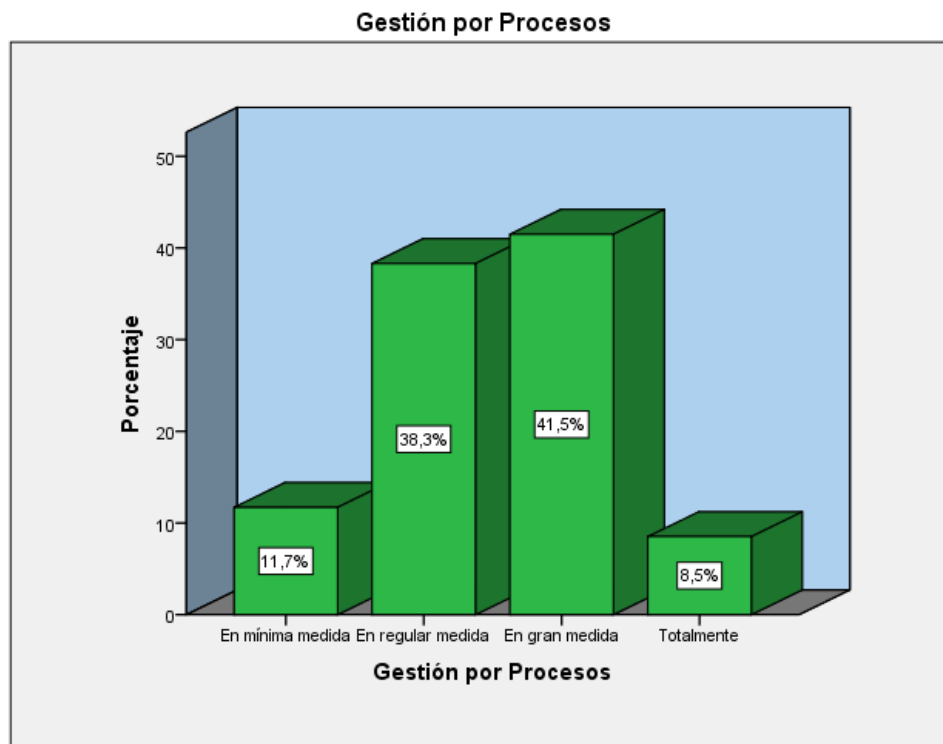
Dimensión 1: Modernización de Gestión por Procesos

Tabla 4.3. Tabla de Frecuencia – Gestión por Procesos

Gestión por Procesos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En mínima medida	11	11,7	11,7	11,7
En regular medida	36	38,3	38,3	50,0
Válido En gran medida	39	41,5	41,5	91,5
Totalmente	8	8,5	8,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Figura 4.2. Modernización de Gestión por Procesos



Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Análisis: En la tabla n° 4.3 nos muestra que el 41.5% de los encuestados percibe EN GRAN MEDIDA la mejora de la gestión por procesos. Esto básicamente, en que existen procesos bien definidos y un flujo de trabajo continuo. Por otro lado, un 11.7% lo considera EN MÍNIMA MEDIDA, esto debido a que, si hay una simplificación en los procedimientos, pero a la vez este debe ser estandarizado.

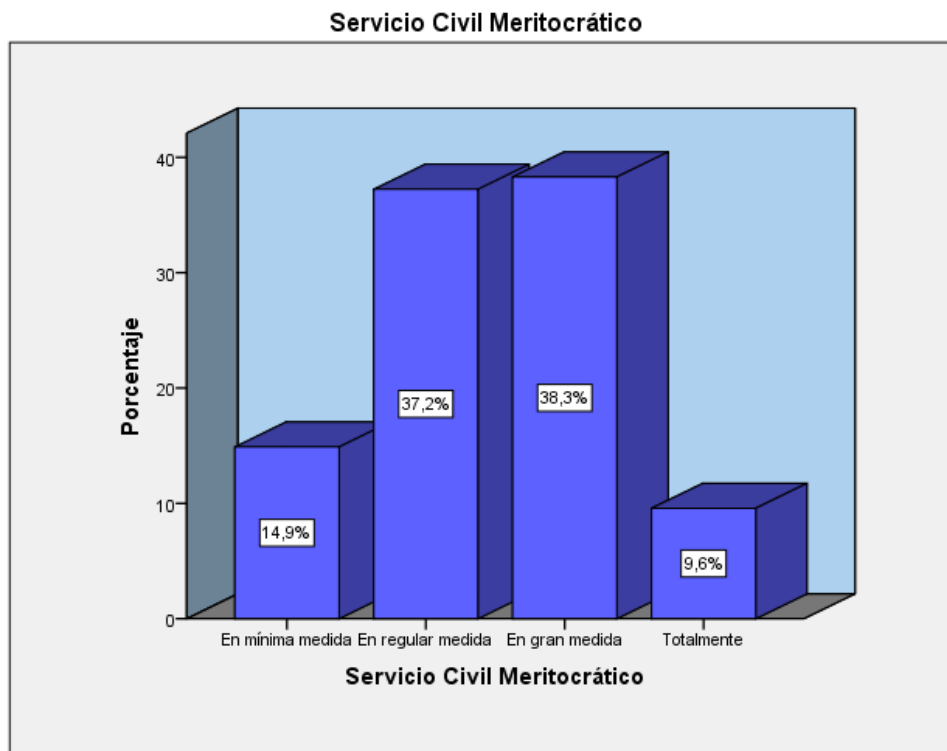
Dimensión 2: Modernización del Servicio Civil Meritocrático

Tabla 4.4. Tabla de Frecuencia – Servicio Civil Meritocrático

Servicio Civil Meritocrático				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En mínima medida	14	14,9	14,9	14,9
En regular medida	35	37,2	37,2	52,1
Válido En gran medida	36	38,3	38,3	90,4
Totalmente	9	9,6	9,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Figura 4.3. Modernización del Servicio Civil Meritocrático



Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Análisis: En la tabla n° 4.4 se puede apreciar que el 38.3% de los encuestados reflejan mejoras EN GRAN MEDIDA respecto al servicio civil Meritocrático. Sin embargo, existe un importante 14.9% percibe que en este aspecto las mejoras han sido EN MÍNIMA MEDIDA. En resumen, existen mejoras respecto a la gestión de los recursos humanos, pero aún se sigue dejando de lado el tema de desarrollo del talento humano.

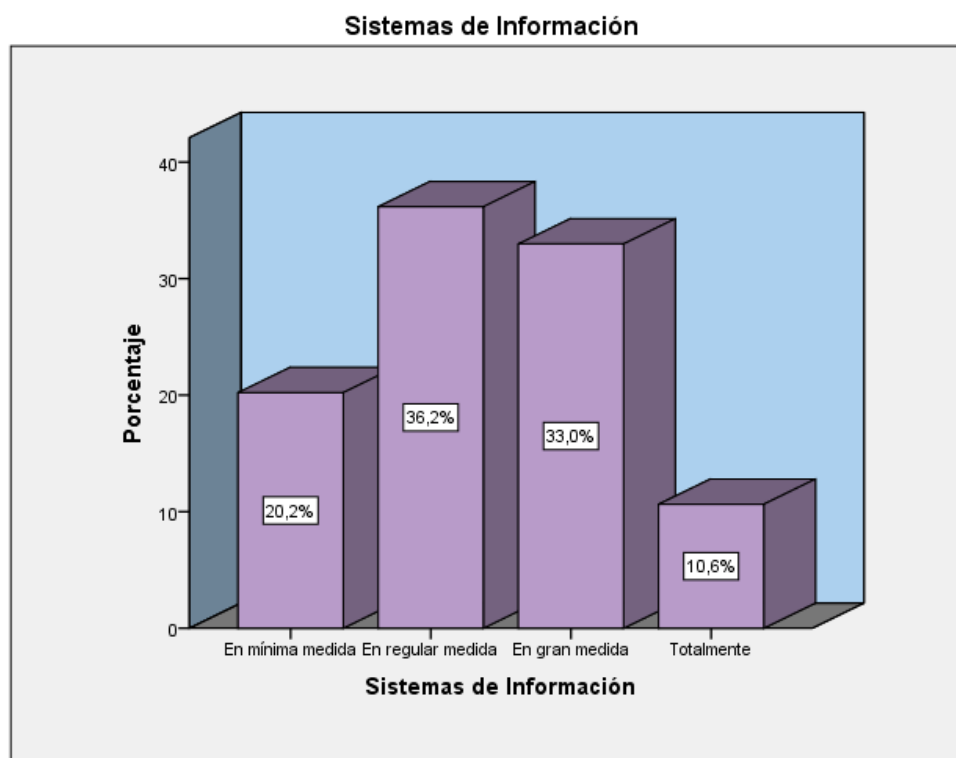
Dimensión 3: Modernización de Sistemas de Información

Tabla 4.5. Tabla de Frecuencia – Sistemas de Información

Sistemas de Información				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En mínima medida	19	20,2	20,2	20,2
En regular medida	34	36,2	36,2	56,4
Válido En gran medida	31	33,0	33,0	89,4
Totalmente	10	10,6	10,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Figura 4.4. Modernización de Sistemas de Información



Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Análisis: En la tabla n° 4.5 nos muestra que el 36.2% de los encuestados responde que el uso de sistemas de información en sus labores es EN REGULAR MEDIDA. No obstante, un considerable 20.2% lo percibe EN MINIMA MEDIDA el uso de estos sistemas. En conclusión, existe un uso de las tecnologías de la información en los procedimientos, pero hay muchas más herramientas que podrían simplificar aún más el control aduanero.

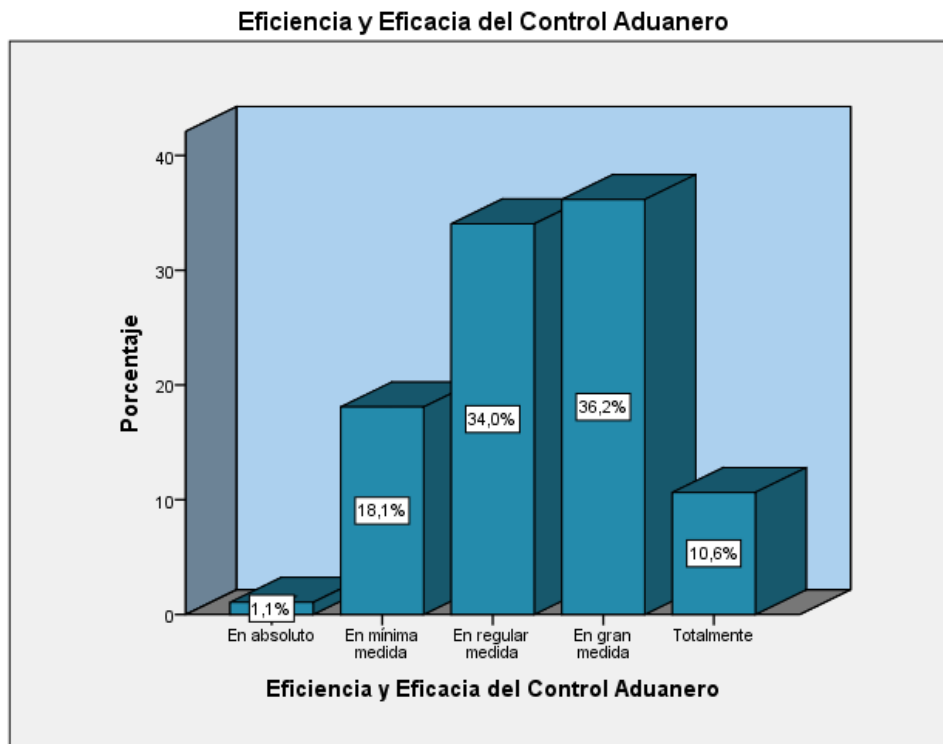
Dimensión 4: Modernización de Control Aduanero

Tabla 4.6. Tabla de Frecuencia – Eficiencia y Eficacia del Control Aduanero

Eficiencia y Eficacia del Control Aduanero				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En absoluto	1	1,1	1,1
	En mínima medida	17	18,1	19,1
	En regular medida	32	34,0	53,2
	En gran medida	34	36,2	89,4
	Totalmente	10	10,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Figura 4.5. Modernización del Control Aduanero



Fuente: Encuestas realizadas en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal en Lima, noviembre 2016. Elaboración: Propia.

Análisis: En la tabla n° 4.6 refleja que un 36.2% de los encuestados considera que le control aduanero, EN GRAN MEDIDA se ha vuelto más eficiente y eficaz. Traducido directamente en el tiempo promedio que dura dicho control, mediante un perfilamiento de viajeros que optimiza el trabajo.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

La presente tesis tuvo como objetivo principal conocer nivel de innovaciones respecto a la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional “Jorge Chávez”, dentro de un marco de Modernización del Estado, el cual está orientado en brindar servicios públicos de calidad, mediante la eficiencia y eficacia en sus procesos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se pudo concluir que el nivel de modernización de la División de Equipajes se encuentra en proceso, mediante mejoras reflejadas en la eficiencia y eficacia del control aduanero. La instalación de 6 escáneres, seguimiento y monitoreo del desempeño del personal y el manejo de los sistemas informativos para determinar que pasajeros representar algún riesgo, son los cambios base (ver tabla n° 4.2). Se debe priorizar el uso de tecnologías, y un buen manejo de los recursos humanos, con el que se pueda lograr una facilitación y simplificación en los procedimientos.

Con respecto a la gestión por procesos se pudo determinar que existe una buena gestión por procesos, el 41.5% responde si conocer muy bien los conceptos organizacionales y está de acuerdo con que existe una mejora respecto a la simplificación, mientras 38.3% afirma si conocerlos y que en cierta medida también existe mejora en los procesos. Pero resulta importante indicar que el 11.7% aún no conoce claramente la filosofía y percibe que no hay verdaderos cambios. En resumen, si existen esfuerzos por agilizar el control y brindar una atención de calidad a los pasajeros y turistas que arriban al país por el aeropuerto internacional Jorge Chávez, tales como declaraciones de mascotas, equipaje y/o menaje no considerado cantidad comercial y el pago de derechos, en la misma aduana mediante cualquier medio de pago (ver figura n° 4.3). Estos resultados se pueden comparar con la tesis de Pilco (2008), donde habla sobre la gestión aduanera como facilitador del comercio, concluyendo que en la Aduana Marítima del Callao ha habido importantes avances en cuando a procedimientos, a base de una gestión de riesgos y de implementaciones tecnológicas que permiten las declaraciones y pago de derechos a cualquier hora del día.

Por otro lado, en cuanto a los recursos humanos, medidos mediante la dimensión del servicio civil Meritocrático. Se obtuvo que el 38.3% de los funcionarios afirman que, si existe una gestión adecuada, con capacitaciones, reuniones y un compromiso de trabajo en equipo, sumado a un 37.2% que también cree que hay esfuerzos en este aspecto. Sin embargo, el 14.9% considera que esto es mínimo, debido a dos principales razones obtenidas de la encuesta aplicada, una de ellas es porque no sienten que tienen las mismas oportunidades de aprendizaje que sus demás colegas y la otra es porque no existe una gestión estandarizada en los cuatro grupos operativos (ver figura

n° 4.4). Comparado con la tesis de Onton et al. (2010), donde se hizo estudios sobre la percepción y lo que buscan los viajes y pasajeros turistas en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, y se pudo observar que respecto al servicio brindado se encontraban satisfechos, pero a la vez indicaban que en el general a los trabajadores del aeropuerto les faltaba más empatía en el desarrollo de sus funciones. Cabe recalcar que el aeropuerto es la puerta principal de ingreso al país, entonces con el propósito de todo viajero y turista sienta que no siempre el pasar un aeropuerto es sinónimo de “mal rato”, sino que lleve una experiencia totalmente distinta, es ahí donde la clave es contar con un personal debidamente capacitado, motivado y comprometido con el país.

En el caso de sistemas de información se pudo observar que en la División de Equipajes, el 36.2% considera que, en cierta forma se hace uso de sistemas que permiten reducir tiempo y agilizar, adicionado a un 33.0% que también lo percibe, pero más enfocado en la gestión del conocimiento, mediante el intercambio continuo de información entre colaboradores. Pero existe un 20.2% que lo percibe como mínimo, es decir no sienten que de verdad se esté aprovechando las tecnologías de la información en el control aduanero. Los principales son la verificación del historial del pasajero respecto a si antes ha declarado, cuantas veces, y si alguna vez ha cometido alguna infracción (ver figura n° 4.5). Sin embargo, se debe apuntar a la digitalización de las declaraciones sería un gran avance, de la mano de una gestión de riesgos integrada con las aduanas de la región y demás entidades que intervienen en control; tales como los sectores competentes de: Sucamec, Senasa, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Digemid entre otras. Los resultados se pudieron comparar con la tesis de Pilco (2008), donde concluyó que en la Aduana Marítima del Callao si existen avances básicamente en las declaraciones y pagos electrónicos, pero que aún falta trabajar en cuanto a una gestión de riesgos integrada.

Por último, en cuanto a eficiencia y eficacia en el control aduanero en la División de Equipajes se pudo concluir que el 36.2% de los funcionarios considera que en términos de tiempo y optimización del control, basado en dos pilares importantes que son la facilitación y la seguridad, sumado al 34.0% que lo considera que también ha habido mejoras importantes que agilizan en control en dicha zona (ver figura n° 4.6). Es necesario indicar que, el pasajero si percibe una mayor fluidez en el control, pero aún se debe reforzar en términos de servicio brindado para que la experiencia al pasar sea lo más amigable posible. Mediante la instalación 6 escáneres se redujo el tiempo de revisión de equipajes a 3.27 minutos en hora punta.

CONCLUSIONES

- La Modernización de la División de Equipajes se encuentra en proceso. Existen esfuerzos por lograr que el control aduanero sea más afable con el viajero y pasajero turista. En los últimos 5 años, ha habido cambios importantes, pasando de un control aleatorio mediante el uso del semáforo, en donde la luz verde significaba que pueda pasar y la luz roja que su equipaje debía ser inspeccionado. Luego con la adquisición de 6 escáneres, debían pasar control no intrusivo el 100% de viajeros, donde luego de verificar las imágenes, el funcionario aduanero determinaba si era necesario una inspección física o no.
- Actualmente, se viene trabajando con un sistema enfocado en la facilitación, agilización y seguridad, el cual consiste en el “perfilamiento” de pasajeros que representan algún riesgo o no, tomando en cuenta ciertas características como son vuelos de procedencia, nacionalidad, motivos de viaje, número de maletas, movimiento migratorio entre otros, para así determinar quién debe y quien no debe pasar por control no intrusivo. Es importante señalar que, este perfilamiento es realizado por personal debidamente preparado y autorizado por el jefe de Aduanas.
- Ante un área muy importante y crítica a la vez, debido a que es la principal puerta de ingreso al país y por ser muy sensible al contrabando, lavado de activos y mercancías que pueden atentar contra la salud, industria nacional, propiedad intelectual entre otras formas. La investigación permitió conocer cómo los cambios que ha habido en cuanto a los dos pilares clave que son la facilitación y seguridad, siendo los principales. Por un lado, el trabajo coordinado entre Sunat y Senasa, la delegación por parte de Ministerio Público a la Sunat para que pueda realizar la incautación de divisas no declaradas. Por otro lado, es la posibilidad de realizar los pagos de tributos y garantías con tarjetas de crédito y/o débito en la oficina del Banco de Nación ubicada a lado del área de valoración aduanera.
- Como resultado de la investigación se pudo concluir que los funcionarios aduaneros de la División de Equipajes perciben que sí ha habido grandes cambios respecto a la mejora en el control. Sin embargo, consideran que en términos de recursos humanos no se ha avanzado mucho. Puesto que, manifiestan no tener la mismas oportunidad de aprendizaje que sus demás colegas. Que muchos de ellos no tienen la posibilidad de una línea de carrera, debido a que pertenecen a un régimen laboral CAS DL 1057, el cual les recorta la posibilidad de poder ascender. Pero, por otra parte, se pudo observar que, en cuanto a gestión del conocimiento, sí existe un intercambio continuo de experiencias y de conocimientos entre ellos. Son escuchados, proponen mejoras y practican mucho el trabajo en equipo. Sin embargo, esto no se da de la misma manera en todos los grupos

operativos, por lo que se puede concluir que falta una estandarización en cuanto a este punto.

- Por último, luego de la revisión documentaria de tesis, leyes, opiniones se puede concluir que es necesaria una actualización del perfil del funcionario de la División de Equipajes (específicamente el de Controlador Aduanero), mediante el sustento que al cambiar tanto la misión, visión y objetivos, también debe actualizarse los requisitos que deben cumplir estos funcionarios.

RECOMENDACIONES

- Dentro de un marco de Modernización del Estado, se debe considerar como elemento principal de este al recurso humano, dado que ellos son los que lo representan. Es por ello que se debería poner más énfasis en su capacitación, desarrollo e identificación para lograr asegurar que el servicio brindado sea de calidad.
- Se debería gestionar acciones coordinadas tanto con las entidades públicas y privadas interventoras en el control de viajeros y pasajeros turistas tales como: Migraciones, Policía Nacional del Perú, Senasa, compañías aéreas, seguridad del aeropuerto entre otras con el propósito de intercambiar información en tiempo real y así poder anticiparnos y efectuar la revisión física a aquellos que realmente representen un riesgo para el país y no en aquellos que solo realizan viajes de placer o negocios.
- El contar con un programa de inducción que contenga información precisa sobre la institución, objetivos y procedimientos. Mediante flujo-gramas de procesos, protocolos de atención y cualquier material que permita dar en forma resumida y concreta todo lo referente a sus funciones. Con ello se lograría que pueda identificar rápidamente como actuar en cada situación que se le presente.
- La coordinación entre los cuatro grupos de control con el objetivo de estandarizar las actuaciones y tratamientos para evitar molestias en los viajeros y pasajeros turistas cuando son atendidos por diferentes grupos, y no conlleve a presentar algún reclamo o queja simplemente porque en un grupo le dijeron algo y en el otro algo distinto.
- El contar con un control aduanero moderno en un aeropuerto tan importante como lo es el “Jorge Chávez”, debido al ser la principal puerta de ingreso al país. Es entonces, donde el Estado debe priorizar y mejorar el sistema mediante innovaciones tecnológicas y desarrollo del personal asignado. Los beneficios serían directos, reducción de costos operativos, mejora de imagen país, incremento del turismo, mayor control de lo lícito y evasión aduanera, mediante una gestión de riesgos integrada.
- La Modernización del Estado, requiere compromiso con la gestión por procesos, servicio civil Meritocrático, sistemas de información y eficiencia y eficacia en el control aduanero. Solo así lograremos un Estado moderno que brinde servicios de calidad a la ciudadanía.

REFERENCIAS

Pérez Alvarado, E. y Arce Gil, J. (2012). *El control aduanero como sustento de la facilitación, mediante la gestión de riesgo en la Oficina de Oficiales de la aduana marítima del Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.

Ontón Sarmiento, I. Mendoza Suárez C. y Ponce Otoy M. (2010). *Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Pilco Moreno, P. (2008). *La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995-2006*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Gómez, M. (2006). *Diagnóstico de la capacidad de exportación de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en el Municipio Alberto Adriani, Estado Merida*. (Tesis de Postgrado). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.

Casas, C. (2011). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>

Aladi Secretaria General (2014). *Memorias del seminario: “La modernización de la gestión aduanera para la facilitación del comercio”*. Montevideo, Uruguay. Recuperado de <http://www.aladi.org/sitioaladi/reuniones/seminariomodernizacionaduanera.pdf>

Fernández, Y. Fernández J. y Rodríguez, A. (2008). *Modernización de la Gestión Pública. Necesidades, incidencias, límites y críticas*. León, España. Universidad de León.

Araoz, M. (2005). *Reforma y Modernización de Estado*. Lima, Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2EC5523118841EA105257BFF00764CF0/\\$FILE/Agora_Democratica_Reforma_y_Modernizacion_del_Estado.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2EC5523118841EA105257BFF00764CF0/$FILE/Agora_Democratica_Reforma_y_Modernizacion_del_Estado.pdf)

Pichardo, I. (2014). *Modernización Administrativa: Propuesta para una reforma inaplazable*. México. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/MODERNIZACION%20ADMINISTRATIVA.pdf>

Juape, M. (19 de febrero de 2014). *Sunat reduce en 45 horas duración de trámites de importación respecto al 2010*. Gestión, Lima. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/sunat-reduce-45-horas-duracion-tramites-importacion-respecto-al-2010-2089504>.

Siguiyama, V. (11 de octubre de 2016). *Estos son los tres pilares de la nueva administración de Sunat*. Gestión, Lima. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/estos-son-tres-pilares-nueva-administracion-sunat-noticia-1938213>

Thorne, A. (14 de octubre de 2016). *Vamos a digitalizar el Banco de la Nación, la Sunat y el Poder Judicial*. Semana Económica, Lima. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/tecnologia/202730-thorne-vamos-a-digitalizar-el-banco-de-la-nacion-la-sunat-y-el-poder-judicial/>

Banco Mundial. (2016). *Perú / Panorama general*. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>

Latinobarómetro. (2015). *Análisis de Datos – Perú*. Recuperado de <http://www.latinobarometro.org/mobile.jsp>

Ley N^o 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Publicado en “*El Peruano*” *Diario Oficial*, del 30 de enero de 2002. Perú.

Ley N^o 30057. Ley del Servicio Civil. Publicado en “*El Peruano*” *Diario Oficial*, del 4 de julio de 2013. Perú.

Ley N^o 27815. Ley del Código de Ética de la Función Pública. Publicado en “*El Peruano*” *Diario Oficial*, del 13 de agosto de 2002. Perú.

Decreto Legislativo N^o 1053. Ley General de Aduanas. Publicado en “*El Peruano*” *Diario Oficial*, del 27 de junio de 2008. Perú.

Decreto Legislativo 1236. Ley de Migraciones. Publicado en “*El Peruano*” *Diario Oficial*, del 26 de setiembre de 2015. Perú.

Decreto Legislativo N^o1246. Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. Publicado en “*El Peruano*” *Diario Oficial*, del 10 de noviembre de 2016. Perú.

Decreto Supremo N^o 182-2013-EF. Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa. Publicado en “*El Peruano*” *Diario Oficial*, del 25 de julio de 2013. Perú.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de Consistencia

<p align="center">TÍTULO: NIVEL DE MODERNIZACIÓN DE LA DIVISIÓN DE EQUIPAJES DE LA INTENDENCIA DE ADUANA AÉREA Y POSTAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE CHÁVEZ” EN EL 2015.</p>						
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTR. DE COLECTA DE DATOS
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de las innovaciones establecidas por la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en el 2015?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer el nivel de las innovaciones establecidas por la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en el 2015.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El nivel de innovaciones establecidas por la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en el 2015 es regular.</p>	<p>X: MODERNIZACIÓN</p> <p>X1: Gestión por Procesos</p> <p>X2: Servicio Civil Meritocrático</p> <p>X3: Sistemas de Información</p> <p>X4: Eficiencia y Eficacia del Control Aduanero</p>	<p>Diseño: Transversal</p> <p>No experimental - Descriptivo</p> <p>Ámbito espacial: Callao, Callao, Perú.</p>	<p>Población: Funcionarios de la División de Equipajes.</p> <p>Muestra: Se considerará a toda la población (Censo)</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista a profundidad.</p> <p>Análisis documental</p> <p>Instrumento :</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Ficha de análisis documental</p>

Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:				
<p>¿Cuáles han sido los cambios relevantes en la modernización de la División de Equipajes?</p>	<p>Identificar los cambios relevantes en la modernización de la División de Equipajes.</p>	<p>Los cambios relevantes en la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge</p>				
<p>¿Cuál es la percepción del funcionario público respecto a la modernización de la División de Equipajes?</p>	<p>Determinar la percepción del funcionario público respecto a la modernización de la División de Equipajes.</p>	<p>Chávez en el 2015 son mejoras en la infraestructura y procesos de perfilamiento de pasajeros.</p>				
<p>¿Cuál es el nuevo perfil del funcionario público de la División de Equipajes?</p>	<p>Establecer un nuevo perfil del funcionario público de la División de Equipajes.</p>	<p>La percepción del funcionario público es positiva respecto a la modernización de la División de Equipajes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del aeropuerto internacional Jorge Chávez en el 2015.</p>				
		<p>El nuevo perfil del funcionario público de la División de Equipajes como parte</p>				

		del proceso de modernización debe considerar protocolos de atención específicos para el perfilamiento de pasajeros.				
--	--	---	--	--	--	--

ANEXO n.º 1. Formato de Encuesta

Encuesta – Modernización de la División de Equipajes

El siguiente cuestionario busca conocer el grado de modernización del área en estudio. Se le agradecería marcar “X” con toda sinceridad, teniendo en cuenta una escala de 0 a 4, siendo 0: En absoluto; 1: En mínima medida; 2: En regular medida; 3: En gran medida; 4: totalmente.

Cargo: Valorador__ Liquidador__ Almacenero__ Controlador Aduanero__ Asistente de Equipaje__

Tiempo en el cargo: Menos de 1 año __ De 1 a 2 años__ De 2 a 3 años__ De 3 años a más__

Régimen laboral: D.L 276__ D.L 728__ CAS__

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
1. ¿Considera que ha habido cambios respecto a la simplificación de procedimientos?					
2. ¿Considera que su área está en un proceso de modernización?					
3. ¿Puede decir que conoce claramente la misión, visión y objetivos?					
4. ¿Las funciones que realiza cumplen con los objetivos de la división?					
5. ¿Conoce claramente sus deberes como funcionario público?					
6. ¿Considera que existe un equilibrio en las funciones que realiza respecto a los derechos de los usuarios?					
7. ¿Siente que tiene las mismas oportunidades de aprendizaje que sus demás colegas?					
8. ¿Es capacitado frecuentemente en temas relacionados directamente a las funciones que realiza?					
9. ¿Hacen uso de las Tecnologías de la Información en el desempeño de sus funciones?					
10. ¿Existe un sistema continuo de seguimiento, monitoreo y evaluación de desempeño?					
11. ¿Mantienen un intercambio de conocimientos continuo?					
12. ¿Comparten experiencias entre ustedes respecto a sus funciones, para luego analizarlas y proponer mejoras?					
13. ¿Cree usted que el control aduanero realizado logra un equilibrio entre facilitación y seguridad?					
14. ¿Considera que el usuario se siente satisfecho con el control realizado?					
15. ¿Considera que las inspecciones físicas que realiza son las óptimas?					
16. ¿Cree que el tiempo que demora en una inspección física es el adecuado?					

ANEXO n.º 2. Formato de la Guía de Entrevista

Guía de Entrevista a Profundidad

Modernización de la División de Equipajes

Nombre: _____

Cargo: _____ Tiempo en el cargo: _____ Tiempo en general: _____

1. Si yo le digo Modernización del Estado ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?
2. Si yo le digo Modernización de la Gestión Pública ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?
3. ¿Cuáles considera usted que son los principales pilares de la modernización en la Gestión Pública?
4. Como funcionario público ¿Cree usted que existe un proceso de modernización en la entidad que labora?
5. ¿Cuáles han sido los principales cambios que ha habido en el área que usted labora respecto a la modernización en los últimos 5 años?
6. ¿Considera usted importante la inter-institucionalidad? ¿Por qué? ¿Cómo influye en la modernización?
7. ¿Usted cree que el usuario percibe mejoras en el servicio brindado por su área? ¿Cuáles cree que son?
8. ¿Cuál es el principal objetivo que persigue la División de Equipajes? ¿Sigue siendo el mismo de hace 5 años o ha cambiado?
9. Podría decirme usted ¿Cómo ve a la División de Equipajes en el corto, mediano y largo plazo?
10. Finalmente ¿Algún comentario que desee agregar?

¡Muchas gracias!

ANEXO n.º 3. Entrevista a Profundidad

Modernización de la División de Equipajes

Nombre: Rosa Amelia Vásquez Rodríguez.

Cargo: Supervisora. Tiempo en el cargo: 4 años. Tiempo en general: 20 años.

1. Si yo le digo Modernización del Estado ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?
Tecnología, simplicidad, eficiencia, disciplina, trabajo en equipo y liderazgo.
2. Si yo le digo Modernización de la Gestión Pública ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?
Tolerancia cero a la corrupción.
3. ¿Cuáles considera usted que son los principales pilares de la modernización en la Gestión Pública?
Líderes comprometidos, que quieran un país desarrollado, cuidar al factor humano, procesos simples, usar tecnología de punta.
4. Como funcionario público ¿Cree usted que existe un proceso de modernización en la entidad que labora?
Sí, la modernización empieza desde la alta dirección y en nuestro caso del gobierno central, como lo que está ocurriendo actualmente con el nuevo gobierno. Ahora el nuevo slogan de SUNAT es: Tú cambias, SUNAT cambia. Se está buscando romper paradigmas.
5. ¿Cuáles han sido los principales cambios que ha habido en el área que usted labora respecto a la modernización en los últimos 5 años?
Se usó tecnología, al usar escáneres modernos para el control de equipajes en la llegada de viajeros internacionales.
6. ¿Considera usted importante la inter-institucionalidad? ¿Por qué? ¿Cómo influye en la modernización?
Sí es muy importante, porque el control se realiza con análisis de riesgo y esa información la tenemos a partir de compartirla con otras instituciones, influye de porque el viajero solo dará la información solicitada a una institución reduciendo costos y tiempo, y eso también es modernización.
7. ¿Usted cree que el usuario percibe mejoras en el servicio brindado por su área? ¿Cuáles cree que son?
Hubo mejoras, ahora se está volviendo a reestructurar el proceso para obtener mayor simplicidad y eficiencia.
8. ¿Cuál es el principal objetivo que persigue la División de Equipajes? ¿Sigue siendo el mismo de hace 5 años o ha cambiado?
El principal objetivo es controlar a los viajeros de mayor riesgo, y dar las facilidades al resto de los viajeros. Ha cambiado, pero considero que puede cambiar más.

9. Podría decirme usted ¿Cómo ve a la División de Equipajes en el corto, mediano y largo plazo?

Corto Plazo: Cambio de actitud. Mediano Plazo: Declaración Jurada de Equipaje electrónica para viajeros sin nada por declarar. Largo Plazo: Control de viajeros a través de análisis de riesgo.


10. Finalmente ¿Algún comentario que desee agregar?

El sector público puede ser muy eficiente eliminando la corrupción y teniendo buenos líderes.

¡Muchas gracias!

ANEXO n.º 4. Formato de la Declaración Jurada de Equipaje - Ingreso

BIENVENIDO AL PERÚ
DECLARACIÓN JURADA DE EQUIPAJE



Cada viajero o jefe de familia que ingrese al país debe proporcionar la siguiente información:

IDENTIFICACIÓN DEL VIAJERO O JEFE DE FAMILIA

Apellidos: _____

Nombres: _____

Pasaporte DNI Otros _____ N°: _____

Nacionalidad: _____ País de procedencia: _____

Dirección en el Perú y/o nombre del hotel/destino: _____

Cía. Transportadora: _____

N° Vuelo/Nombre nave / N° Matricula: _____ N° de familiares que viajan con Ud.: _____ N° de Bultos: _____

LUEGO DE HABER LEÍDO LAS INSTRUCCIONES QUE APARECEN EN EL REVERSO, ES MUY IMPORTANTE QUE DECLARE SUS PERTENENCIAS.

1 Traigo equipaje y/o mercancías afectos al pago de tributos SI NO

En caso su respuesta sea afirmativa, sírvase detallar los bienes:

Cantidad	Descripción de equipaje y/o mercancías	Valor US\$

Recuerde que los bienes no declarados sujetos al pago de tributos serán incautados por la autoridad aduanera y para recuperarlos deberá pagar los tributos y adicionalmente una multa equivalente al 50% del valor en aduana de sus bienes. (Artículo 197 Inciso j de la Ley General de Aduanas – Decreto Legislativo N° 1053).

2 Traigo mercancías restringidas y/o prohibidas como bienes culturales; animales, plantas y productos derivados, plaguicidas de uso agrícola, productos de uso veterinario, alimentos para animales y otros. SI NO

3 Traigo dinero en efectivo y/o instrumentos financieros negociables por más de **US\$ 10,000** o su equivalente en otra moneda. SI NO
 Si su respuesta es afirmativa, sírvase solicitar a la Autoridad Aduanera el formato de Declaración Jurada de Dinero.

Recuerde que se encuentra obligado a declarar dinero en efectivo y/o instrumentos financieros negociables que superen los US\$ 10,000 o su equivalente en moneda nacional u otra extranjera que porte consigo; así mismo está absolutamente prohibido ingresar o salir del país con montos superiores a US\$ 30,000 o su equivalente en otra moneda. La omisión o falsedad de la información solicitada en el punto "3" dará lugar a la retención temporal del monto íntegro del dinero o de los instrumentos financieros negociables y la aplicación de la sanción equivalente al 30% del valor no declarado.

Todo viajero debe someterse al control aduanero con su declaración jurada de equipaje debidamente llenada y firmada.

Declaro haber leído y entendido la información que se muestra en el anverso y reverso del presente documento.

FIRMA _____
FECHA: / /

INSTRUCCIONES

1. CONTROL ADUANERO Y DECLARACIÓN:

Todo viajero se encuentra sujeto a control aduanero, el mismo que incluye tanto a la persona como sus pertenencias (Decreto Supremo N° 182-2013-EF). La Autoridad Aduanera en ejercicio de su potestad puede determinar la revisión y/o registro del viajero o tripulante así como la revisión de su equipaje o bultos que porte consigo, en cualquier momento del proceso de control; el mismo que podrá realizarse utilizando sistemas de inspección no intrusiva.

El viajero jefe de familia puede presentar una sola declaración por el grupo familiar cuando viaje acompañado por sus padres, cónyuge o conviviente y/o hijos menores de 18 años.

2. EQUIPAJE INAFECTO DEL PAGO DE TRIBUTOS:

Se encuentran inafectos:

Bienes de uso personal del viajero:

- Prendas de vestir y objetos de adorno;
- Objetos de tocador;
- Medicamentos;
- Una (1) unidad o un (1) set de artículos deportivos;
- Libros, revistas y documentos impresos en general;
- Dos (2) aparatos electrodomésticos portátiles para el cabello;
- Una (1) máquina rasuradora o depiladora eléctrica (*);
- Un (1) instrumento musical portátil;
- Un (1) receptor de radiodifusión o un (1) reproductor de sonido incluso con grabador o un (1) equipo que en su conjunto los contenga, siempre que sea portátil, con fuente de energía propia y no sea de tipo profesional;
- Hasta un máximo en conjunto de veinte (20) discos compactos;
- Dos (2) cámaras fotográficas;
- Una (1) videocámara siempre que sea portátil con fuente de energía propia y no del tipo profesional(*);
- Un (1) aparato reproductor portátil de discos digitales de video;
- Dos (2) discos duros externos para computadora, cuatro (4) memorias para cámara digital, videocámara y/o videojuego, sólo si porta éstos aparatos; cuatro (4) memorias USB (pen drive), diez (10) videocasetes para videocámara portátil, y diez (10) discos digitales de video o para videojuego;
- Un (1) aparato de videojuego electrónico doméstico portátil;
- Una (1) agenda electrónica portátil o tableta electrónica;
- Una (1) computadora portátil con fuente de energía propia (*);
- Dos (2) teléfonos celulares (**);
- Una (1) calculadora electrónica portátil;
- Cigarros y licores: El viajero mayor de 18 años puede ingresar hasta 20 cajetillas de cigarrillos o 50 cigarros puros o 250 gramos de tabaco picado o en hebras; y hasta 03 litros de licor;
- Mascota: Un (1) animal doméstico vivo como mascota, el cual deberá ser sometido previamente al cumplimiento de las regulaciones sanitarias correspondientes;
- Viajeros impedidos o enfermos: Los medios auxiliares y equipos necesarios para su control médico y movilización (silla de ruedas, camilla, muletas, medidores de presión arterial, de temperatura y de glucosa, entre otros) que porten consigo los viajeros impedidos o enfermos;
- Bienes para uso o consumo del viajero y obsequios, que por su cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al comercio, por un valor en conjunto de quinientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 500,00). En caso de artefactos eléctricos, electrónicos, herramientas, y equipos propios de la actividad, profesión u oficio del viajero, no pueden exceder de una (1) unidad por cada tipo.

(*): Solo viajeros mayores de veint (20) años. (**): Mayores de veint (20) años, sólo un teléfono celular.

3. EQUIPAJE AFECTO AL PAGO DE TRIBUTOS:

Podrá ingresar otros artículos no considerados en la relación anterior, pagando una tasa única del 12% sobre valor en Aduana cuando su valor no exceda los US\$ 1.000,00 por viaje y hasta un máximo de US\$3.000,00 por año calendario, y siempre que por su cantidad, naturaleza o variedad no se presuma que fueran destinados a comercio o la industria.

4. OPERACIONES TEMPORALES:

El viajero podrá internar temporalmente hasta por un plazo máximo de 12 meses previa presentación de la Declaración de Ingreso/Salida Temporal y el depósito de una garantía equivalente a los tributos: herramientas y equipos necesarios para las actividades de profesionales y técnicos, entre otros, que vengan a prestar servicios, siempre que dichos equipos sean factibles de identificación e individualización. El viajero no residente podrá ingresar temporalmente, sin el depósito de la garantía, artículos deportivos para el desarrollo de actividades de turismo de aventura, así como equipos de uso profesional correspondiente a la prensa extranjera. Para la regularización de las Operaciones Temporales el viajero deberá presentarse con la debida anticipación ante la Autoridad Aduanera previo a su salida del país.

5. MERCANCIAS RESTRINGIDAS O PROHIBIDAS:

Para el ingreso de bienes **restringidos** (productos agropecuarios, de la flora y fauna silvestre, patrimonio cultural, armas y municiones, entre otros) es necesario contar con la **autorización** pertinente emitida por el organismo competente. No declarar estos bienes a su ingreso o salida del país puede dar lugar a sanciones administrativas y/o penales. Son bienes de ingreso **prohibido** al país, la ropa y calzado usados que no se consideren equipaje del viajero, las bebidas fabricadas en el extranjero que tengan la denominación de "Pisco", autopartes usadas, entre otras; las cuales serán **incautadas**.

6. EL DESTINO ADUANERO ESPECIAL DE EQUIPAJE Y MENAJE DE CASA NO ES APLICABLE PARA EL INGRESO O SALIDA DEL PAÍS DE:

Vehículos automóviles, inclusive motocicletas, bicimotos o cuatrimotos, casas rodantes o remolques; embarcaciones de todo tipo incluyendo motos acuáticas; aeronaves; así como las partes o repuestos de todos los anteriores. De traerlos consigo deberán quedar en custodia de la Autoridad Aduanera para su trámite regular de importación o en su defecto, retorno al exterior.

**SI TIENE ALGUNA DUDA RESPECTO A LO QUE DEBE DECLARAR CONSULTE
A UN FUNCIONARIO ADUANERO**

ANEXO n.º 5. Formato de la Declaración Jurada de Dinero y/o Instrumentos Financieros Negociables

DECLARACIÓN JURADA DE DINERO Y/O INSTRUMENTOS FINANCIEROS NEGOCIABLES



INGRESO
SALIDA

Decreto Legislativo N° 1106 - Decreto Supremo N°

A. IDENTIFICACIÓN			
Nombres y Apellidos:			
Pasaporte <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		Nacionalidad:	Ocupación/Profesión:
Dirección en Perú (Calle/Número/Distrito/Provincia):		País de Destino/Procedencia (No país de escala):	
Ciudad de destino/Procedencia:		Puerto/Aeropuerto de Llegada/Salida:	
Dirección en país de residencia:		Nº de familiares que viajan con Ud:	
Correo electrónico:		Teléfono celular y/o fijo:	
Cía. transportadora/ Nº Vuelo/Nombre nave/ Nº Matrícula(**):		Nº de bultos:	
Motivo principal de su viaje:		Fecha de ingreso / salida:	
B. DECLARACIÓN DE DINERO EN EFECTIVO Y/O EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS (según instrucciones que aparecen en el reverso)			
Declaro portar dinero en efectivo y/o instrumentos financieros negociables por más de US\$ 10 000.00, o su equivalente en otra moneda. Indicar moneda y cantidad total:			
Moneda	Monto		
Dólares de los Estados Unidos de América			
Euros €			
Otras, Especifique:			
Propietario del dinero:			
Fuente/ Origen específico del dinero:			
Uso/Destino específico del dinero:			
Indicar tipo de instrumento financiero y cantidad total:			
Nº y cantidad	Tipo de Instrumento Financiero Negociable	Moneda	Monto
Propietario de los instrumentos financieros:			
Fuente/Origen específico del dinero contenido en los instrumentos financieros:			
Uso/Destino específico de los instrumentos financieros:			
ADVERTENCIA			
DECLARO HABER LEIDO Y ENTENDIDO LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO			
FECHA:			FIRMA:

INSTRUCCIONES:

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES RESPECTO DEL DINERO Y/O INSTRUMENTOS FINANCIEROS (Sexta Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N° 28306, artículos 8° y 9° Decreto Supremo N° 195-2013-EF):

Toda persona nacional o extranjera que ingrese o salga del país:

- 1) Debe declarar dinero en efectivo y/o instrumentos financieros negociables, que porte consigo y que superen los US\$ 10 000,00 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalente en moneda nacional u otra extranjera.
- 2) Está prohibida de ingresar o salir del país llevando consigo instrumentos financieros negociables “emitidos al portador” o dinero en efectivo por montos superiores a US\$ 30,000.00 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalente en moneda nacional u otra extranjera. El ingreso o salida de dichos importes debe efectuarse a través de empresas autorizadas por la SBS.

En caso de incumplimiento de lo antes señalado la SUNAT:

- a) Dispondrá la retención temporal del monto íntegro del dinero o de los instrumentos financieros negociables y la aplicación de una sanción equivalente al 30% del valor no declarado, por la omisión o falsedad del importe declarado.
- b) Dispondrá la retención temporal del monto declarado que exceda los US \$ 30 000,00 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica y en el caso de instrumentos financieros negociables “emitidos al portador” cuyo valor supere dicho monto y se hubiera efectuado la declaración total de estos, se efectuará la retención de dichos instrumentos, en caso que por su naturaleza no puedan ser divididos o fraccionados.

El dinero retenido será depositado por el funcionario aduanero responsable del control en una cuenta del Banco de la Nación y los instrumentos financieros serán entregados a este Banco, donde ambos se mantendrán en custodia, por cuenta de la SBS.

El viajero deberá acreditar ante la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú el origen lícito del dinero y/o los instrumentos financieros negociables “emitidos al portador” retenidos en un plazo máximo de 72 horas. La no acreditación del origen lícito del dinero y/o de los instrumentos financieros negociables “emitidos al portador” se considera indicio de la comisión del delito de lavado de activos, sin perjuicio de la presunta comisión de otros delitos.

Las obligaciones y prohibiciones descritas en la presente disposición no serán aplicables a los instrumentos financieros negociables diferentes a los emitidos “al portador”, independientemente de su valor; no obstante, los mismos deberán ser obligatoriamente declarados bajo juramento al momento de su ingreso o salida del país.

ANEXO n.º 6. Formato del Comprobante de Custodia

**COMPROBANTE DE CUSTODIA
CUSTODY FORM**
Decreto Supremo N° 182-2013-EF



**1. MODALIDAD/TYPE
ADUANA/CUSTOMS**

1.1	NO CANCELACIÓN DE LOS TRIBUTOS/CAN NOT CANCEL THE TAXES
1.2	MERCANCÍA RESTRINGIDA Y/O PROHIBIDA/PROHIBITED OR RESTRICTED MERCHANDISE
1.3	MERCANCÍA CON CARÁCTER COMERCIAL/COMMERCIAL MERCHANDISE
1.4	BIENES NO CONSIDERADOS COMO EQUIPAJE Y MENAJE/GOODS NOT CONSIDERED BAGGAGE OR HOUSEHOLD
1.5	ACREDITACIÓN DE MERCANCÍA NACIONAL O NACIONALIZADA/NATIONAL OR NATIONALIZED MERCHANDISE FOR ACCREDITATION
1.6	PARA SU RETIRO CON EL VIAJERO/TO BE RETURNED BY THE TRAVELER
1.7	SÓLO CUSTODIA/ONLY CUSTODY

2. REGISTRO

NÚMERO:
PUESTO DE CONTROL:
FECHA: / /

3. IDENTIFICACIÓN/IDENTIFICATION

3.1 NOMBRE DEL VIAJERO/TRAVELER NAME		3.2 N° PASAPORTE/PASSPORT	
3.3 DIRECCIÓN EN EL PERÚ (Calle, Av., Jr., / Número/Interior o Dpto. / Urb. / Distr. /Prov./Dpto.)/ ADDRESS IN PERÚ (Street, Avenue, Number/Apartment/District/Province/Department)		3.4 TELÉFONO/ Phone:	3.5 NACIONALIDAD/ Nationality
3.6 PAÍS DE PROCEDENCIA/ COUNTRY WHERE YOU ARE COMING FOR:	3.7 CÍA TRANSPORTISTA/CARRIER	3.8 N° VUELO/ NOMBRE DE NAVE / MATRÍCULA FLIGHT NUMBER/VESSEL NAME/REGISTRATION NUMBER:	3.9 FECHA DE LLEGADA ARRIVAL DATE:

4. MERCANCÍA/MERCHANDISE

4.1 N° FACTURA COMERCIAL/COMMERCIAL INVOICE	4.2 MONEDA/ CURRENCY	4.3 VALOR REFERENCIAL/BENCHMARK	4.4 N° BULTOS/ NUMBER OF PACKAGES:	4.5 PESO BRUTO/GROSS WEIGHT
4.6 CANT./QTY	4.7 U.M.	4.8. DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA/DESCRIPTION OF GOODS		

FECHA DE LLEGADA/ARRIVAL DATE:...../...../.....

VIGENTE HASTA/UP TO:...../...../.....

SERÁ CONSIDERADA EN SITUACIÓN DE ABANDONO LEGAL LA MERCANCÍA QUE NO HAYA SIDO SOLICITADA A DESTINACIÓN ADUANERA DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO COMPUTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FORMULACIÓN DEL COMPROBANTE DE CUSTODIA, PUDIENDO SER DISPUESTA LA MERCANCÍA POR LA AUTORIDAD ADUANERA.
GOODS NOT REQUESTED FOR CUSTOMS DESTINATION WITHIN THIRTY (30) CALENDAR DAYS, FROM THE NEXT DAY OF THIS FORM, WILL BE CONSIDERED LEGALLY ABANDONED; IN THIS CASE, CUSTOMS HAS THE AUTHORITY TO DISPOSE OF THE SAID GOODS.

5. OBSERVACIONES/COMMENTS

--

6. INTERVINIENTES/INVOLVED

<p>FIRMA DEL FUNCIONARIO ADUANERO Customs Officer Signature</p>	<p>FIRMA DEL VIAJERO Traveler Signature</p>	<p>RECEPCIÓN POR ALMACÉN/RECEIVED BY THE WAREHOUSE</p> <p>NOMBRE, CÓDIGO Y FIRMA DEL ALMACENERO Warehousemen's name, code and signature</p>
---	---	---

ANEXO n.º 7. Formato de Declaración de Ingreso/Salida Temporal de Equipaje
Declaración de Ingreso/Salida Temporal de Equipaje
Baggage Temporary Entry/Departure Form



Ingreso Temporal
Temporary Entry

Salida Temporal
Temporary Departure

PARA SER LLENADO POR EL VIAJERO (To be filled by the traveler)						NÚMERO:
Pasaporte <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Passport ID Other					Nacionalidad Nationality	
Número/number :					FECHA :	
Nombre Name						
Apellidos Last name						
Dirección en Perú/ Address in Perú: Calle/Street Número/number:.....						
Urbanización:..... Distrito/ district:.....						
Provincia/province:..... Departamento/department:.....						
Nombre del hotel/hotel name:..... No residentes/not residents						
Tiempo de permanencia (días) Time in the country (days)		Compañía transportista/vuelo N°/Nombre de la Nave/Matricula N° carrier/flight N°/Vessel name/Registration N°				
En el exterior (residentes) Abroad (residentes) <input type="checkbox"/>						
En el Perú (no residentes) In Perú (No residents) <input type="checkbox"/>						
ARTÍCULO/GOOD	MARCA/BRAND	CANTIDAD/QUANTITY	UNIDAD/UNIT	MODELO/MODEL	NÚMERO DE SERIE/SERIAL NUMBER	VALOR/VALUE
Declaración Jurada: Por la presente declaro que los datos consignados en este documento son verdaderos y que conozco la Legislación Aduanera que reglamenta el Ingreso/Salida Temporal de Equipaje, comprometiéndome a regularizar esta operación dentro del plazo autorizado y sometiéndome a las disposiciones y sanciones que ella establece.						
Sworn Declaration: Hereby declare that the information provided in this document is true and that I will regularize this entry/departure temporary operation on the authorized terms, accepting the penalties provided by law.						
..... Firma del viajero/Traveler's signature						
PARA SER LLENADO POR LA ADUANA (To be filled by Customs)						
INGRESO TEMPORAL VALIDO DESDE EL/...../..... HASTA EL/...../..... TEMPORARY ENTER VALID FROM UNTIL						
SIN GARANTÍA : <input type="checkbox"/> CON GARANTÍA: EFECTIVO <input type="checkbox"/> NOMINAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>						
OBSERVACIONES:						
DILIGENCIA INGRESO/SALIDA				DILIGENCIA SALIDA/RETORNO		
..... FUNCIONARIO ADUANERO FECHA			 FUNCIONARIO ADUANERO FECHA		
RECEPCION DE LA COMPAÑÍA TRANSPORTADORA				DILIGENCIA DE ACOMPAÑAMIENTO		
..... NOMBRE Y APELLIDO FECHA			 FUNCIONARIO ADUANERO FECHA		
ADVERTENCIA/WARNING: LA INTERNACIÓN TEMPORAL PARA VIAJEROS SEGÚN EL DECRETO SUPREMO N° 182-2013-EF, REGLAMENTO DEL RÉGIMEN ADUANERO ESPECIAL DE EQUIPAJE Y MENAJE DE CASA, SE CONCEDE POR EL TIEMPO DE SU PERMANENCIA EN EL PAÍS HASTA UN PLAZO MÁXIMO DE DOCE (12) MESES, PREVIA PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE INGRESO/SALIDA TEMPORAL Y EL DEPOSITO DE UNA GARANTÍA EQUIVALENTE A LOS TRIBUTOS, DE CORRESPONDER. DENTRO DE DICHO PLAZO DEBERÁ RETIRAR LOS BIENES DEL PAÍS O NACIONALIZARLOS MEDIANTE DECLARACIÓN JURADA DE EQUIPAJE O MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO NORMAL DE IMPORTACIÓN, SEGÚN CORRESPONDA (Artículo 22° del Reglamento). TEMPORARY ENTRANCE OF GOODS FOR TRAVELERS IS PROVIDED BY SUPREME DECREE N° 182-2013-EF, PERUVIAN CUSTOMS REGULATION OF BAGGAGE AND HOUSEHOLD, AND IS PERMITTED BY THE TIME YOU SPEND IN THE COUNTRY TO A MAXIMUM PERIOD OF TWELVE (12) MONTHS, AND PRIOR SUBMISSION OF THE TEMPORARY ENTRY/DEPARTURE DECLARATION AND A BOND DEPOSIT EQUAL TO TAXES, IF ANY. WITHIN THAT TIME YOU MUST REMOVE THE GOODS OR NATIONALIZE THEM, AFFIDAVIT OF BAGGAGE OR THROUGH THE IMPORT PROCEDURE, AS APPLICABLE (Article 22° of the Regulation).						

ANEXO n.º 8. Nota de Prensa N° 240-2014

En el Aeropuerto Jorge Chávez

SUNAT INTERVINO A PASAJERA CON PIEDRAS PRECIOSAS NO DECLARADAS

- ***El monto de estos bienes superaría el medio millón de dólares.***

Como parte del control de pasajeros que se realiza en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, personal de la SUNAT intervino a una pasajera procedente de Estados Unidos, que había escondido en los bolsillos de su casaca, joyas con incrustaciones de piedras preciosas, las cuales no habían sido declaradas. El valor dichos bienes suntuarios superaría el medio millón de dólares.

La acción se realizó en el Salón Internacional del principal terminal aéreo de la capital durante las acciones de control y rutina que los aduaneros efectúan cada día. Al pasar su equipaje por el escáner se evidenció cierta coloración sospechosa motivo por el cual se procedió a realizar la inspección física del mismo donde se encontró celulares.

Sin embargo, el personal a cargo de la revisión se percató del nerviosismo de la pasajera, motivo por el cual se le solicitó quitarse la casaca que portaba.

Grande fue la sorpresa de los oficiales de Aduanas de la SUNAT al encontrar en los bolsillos de la referida prenda de vestir, sobres pequeños que contenían joyas con incrustaciones de piedras preciosas y relojes de la marca “Hublot”, los cuales no fueron declarados y se pretendían ingresar al país tratando de evitar los controles aduaneros.

Debido a este hecho, se convocó al representante de la Segunda Fiscalía Provincial Penal de Delitos Aduaneros del Callao, quien procedió a abrir un proceso de investigación contra la citada pasajera por el delito de contrabando. En caso se compruebe su culpa podría tener una pena privativa de la libertad de hasta ocho años.

Cabe indicar que la SUNAT ha implementado un nuevo modelo de control para viajeros en el Salón de Llegadas Internacionales del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, basado en el empleo de técnicas de riesgo y equipos de inspección no invasiva (uso de escáner), que permite controlar actualmente al 100% los equipajes de los pasajeros que arriban al país.

El ente recaudador continuará con las acciones de verificación y control que desarrolla en todo el país, a fin de vigilar el ingreso de mercancías ilegales o prohibidas, que pueda atentar contra la seguridad del país y la industria nacional, promoviendo la formalización y el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

Gerencia de Comunicaciones

Lima, jueves 23 de octubre del 2014.