

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN MANAGEMENT INTERNACIONAL**



**FORMALIDADES ADUANERAS PARA EL INGRESO DE EQUIPAJE Y  
MENAJE DE CASA PROVENIENTE DEL EXTERIOR Y SU INFLUENCIA  
EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE LIQUIDACIONES DE  
SUNAT EN EL COMPLEJO DE ATENCIÓN FRONTERIZA SANTA ROSA  
2018**

**TESIS**

**Presentado por:**

**Br. JUAN CARLOS MARTINEZ LIMACO**

**Asesora:**

**DRA. ESTELA E. LIZANA PUELLES**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN MANAGEMENT INTERNACIONAL**

**TACNA – PERÚ**  
**2019**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, por apoyarme en cada decisión y en todos los proyectos que afrontamos juntos.

A la Dra. Estela Lizana Puelles, por brindarme su apoyo y asesorarme en el desarrollo de mi tesis.

A mi centro laboral, por brindarme las facilidades para recolectar información relacionada al tema de mi tesis y en la aplicación de las encuestas en el Centro de Atención Fronteriza Santa Rosa.

A todas las personas que de manera directa o indirectamente fueron participe desde el inicio hasta el final de la tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes siempre me inculcaron la importancia del estudio como base fundamental para el desarrollo de las personas en todos los aspectos.

A Emily, por todo el sacrificio que haces por nosotros y por ser mi complemento que necesitaba en la vida para lograr cualquier tipo de meta.

A Fabián, porque cada ocurrencia suya es y será la motivación necesaria para afrontar nuevos proyectos, ¡eres lo máximo hijo mío!

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |           |
|--|-----------|
| CARATULA.....  | i         |
| AGRADECIMIENTO .....                                     | ii        |
| DEDICATORIA .....  | iii       |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                               | iv        |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                   | viii      |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                   | x         |
| RESUMEN.....   | xi        |
| ABSTRACT.....  | xii       |
| INTRODUCCIÓN .....                                       | 1         |
| <b>1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b> | <b>2</b>  |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                    | 2         |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                      | 8         |
| 1.2.1. Interrogante principal .....                      | 8         |
| 1.2.2. Interrogantes secundarias .....                   | 8         |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....             | 9         |
| 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....                 | 10        |
| 1.4.1. Objetivo general .....                            | 10        |
| 1.4.2. Objetivos específicos.....                        | 10        |
| <b>2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>               | <b>11</b> |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....               | 11        |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales .....                | 11        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 2.1.2.    | Antecedentes nacionales.....                          | 12        |
| 2.2.      | BASES TEÓRICAS .....                                  | 14        |
| 2.2.1.    | Formalidades aduaneras .....                          | 14        |
| 2.2.2.    | Calidad del servicio .....                            | 22        |
| 2.3.      | DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....                          | 42        |
| 2.4.      | DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO ..... | 46        |
| 2.4.1.    | Historia de la SUNAT .....                            | 46        |
| 2.4.2.    | Misión, Visión y Principios.....                      | 46        |
| <b>3.</b> | <b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>          | <b>50</b> |
| 3.1.      | HIPÓTESIS .....                                       | 50        |
| 3.1.1.    | Hipótesis general .....                               | 50        |
| 3.1.2.    | Hipótesis específicas.....                            | 50        |
| 3.2.      | VARIABLES .....                                       | 51        |
| 3.2.1.    | Identificación de la variable independiente .....     | 51        |
| 3.2.2.    | Identificación de la variable dependiente .....       | 51        |
| 3.2.3.    | Variables intervinientes .....                        | 52        |
| 3.3.      | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....                   | 52        |
| 3.4.      | NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....                          | 53        |
| 3.5.      | AMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....       | 53        |
| 3.6.      | POBLACIÓN Y MUESTRA.....                              | 53        |
| 3.6.1.    | Unidad de estudio .....                               | 53        |
| 3.6.2.    | Población .....                                       | 54        |
| 3.6.3.    | Muestra .....   | 54        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.7. PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS.....   | 55        |
| 3.7.1. Procedimiento.....  | 55        |
| 3.7.2. Técnicas.....   | 55        |
| 3.7.3. Instrumentos.....   | 55        |
| <b>4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>   | <b>57</b> |
| 4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....   | 57        |
| 4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....  | 57        |
| 4.3. RESULTADOS.....   | 58        |
| 4.3.1. Resultados de la variable “Formalidades aduaneras”.....                                       | 58        |
| 4.3.2. Resultados de la variable “Calidad de servicio”.....  | 69        |
| 4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA.....   | 87        |
| 4.4.1. Contraste de las hipótesis específicas.....   | 87        |
| 4.4.2. Contraste de la hipótesis general.....  | 90        |
| 4.5. DISCUSIÓN.....  | 91        |
| <b>5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>93</b> |
| 5.1. CONCLUSIONES.....   | 93        |
| 5.2. RECOMENDACIONES.....  | 95        |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>   | <b>96</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>99</b> |
| ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....  | 100       |
| ANEXO 02: CUESTIONARIO “FORMALIDADES ADUANERAS PARA EL<br>INGRESO DE EQUIPAJE Y MENAJE DE CASA”..... | 101       |
| ANEXO 03: CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”.....  | 103       |

|  |     |
|--|-----|
| ANEXO 04: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “FORMALIDADES ADUANERAS” ..... | 105 |
| ANEXO 05: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO” .....    | 106 |
| ANEXO 06: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “FORMALIDADES ADUANERAS” ..... | 107 |
| ANEXO 07: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO” .....    | 108 |
| ANEXO 08: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “FORMALIDADES ADUANERAS” ..... | 109 |
| ANEXO 09: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO” .....    | 110 |
| ANEXO 10: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS: VARIABLE “FORMALIDADES ADUANERAS” .....                                       | 111 |
| ANEXO 10: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS: VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO” .....  | 113 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1: Dimensión “Disposiciones generales”</b> .....                                       | 58 |
| <b>Tabla 2: Dimensión “Disposiciones generales” (por pregunta)</b> .....                        | 59 |
| <b>Tabla 3: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el equipaje”</b> .....                      | 61 |
| <b>Tabla 4: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el equipaje” (por pregunta)</b><br>.....    | 62 |
| <b>Tabla 5: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa”</b> .....                | 64 |
| <b>Tabla 6: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa” (por pregunta)</b> ..... | 65 |
| <b>Tabla 7: Variable “Formalidades aduaneras”</b> .....   | 67 |
| <b>Tabla 8: Variable “Formalidades aduaneras” (por dimensión)</b> .....                         | 68 |
| <b>Tabla 9: Dimensión “Fiabilidad”</b> .....  | 69 |
| <b>Tabla 10: Dimensión “Fiabilidad” (por pregunta)</b> .....                                    | 70 |
| <b>Tabla 11: Dimensión “Capacidad de respuesta”</b> .....                                       | 72 |
| <b>Tabla 12: Dimensión “Capacidad de respuesta” (por pregunta)</b> .....                        | 73 |
| <b>Tabla 13: Dimensión “Seguridad”</b> .....  | 75 |
| <b>Tabla 14: Dimensión “Seguridad” (por pregunta)</b> .....                                     | 76 |
| <b>Tabla 15: Dimensión “Empatía”</b> .....  | 78 |
| <b>Tabla 16: Dimensión “Empatía” (por pregunta)</b> .....                                       | 79 |
| <b>Tabla 17: Dimensión “Aspectos tangibles”</b> .....   | 81 |
| <b>Tabla 18: Dimensión “Aspectos tangibles” (por pregunta)</b> .....                            | 82 |
| <b>Tabla 19: Variable “Calidad de servicio”</b> .....   | 84 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabla 20: Variable “Calidad de servicio” (por dimensión).....</b> | <b>85</b> |
| <b>Tabla 21: Contraste de la hipótesis específica N° 01.....</b>     | <b>87</b> |
| <b>Tabla 22: Contraste de la hipótesis específica N° 02.....</b>     | <b>88</b> |
| <b>Tabla 23: Contraste de la hipótesis específica N° 03.....</b>     | <b>89</b> |
| <b>Tabla 24: Contraste de la hipótesis general.....</b>              | <b>91</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1: Modelo de deficiencias (SERVQUAL)</b> .....                          | 26 |
| <b>Figura 2: Dimensión “Disposiciones generales”</b> .....                        | 60 |
| <b>Figura 3: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el equipaje”</b> .....       | 63 |
| <b>Figura 4: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa”</b> ..... | 66 |
| <b>Figura 5: Variable “Formalidades aduaneras”</b> .....                          | 68 |
| <b>Figura 6: Dimensión “Fiabilidad”</b> .....                                     | 71 |
| <b>Figura 7: Dimensión “Capacidad de respuesta”</b> .....                         | 74 |
| <b>Figura 8: Dimensión “Seguridad”</b> .....                                      | 77 |
| <b>Figura 9: Dimensión “Empatía”</b> .....  | 80 |
| <b>Figura 10: Dimensión “Aspectos tangibles”</b> .....                            | 83 |
| <b>Figura 11: Variable “Calidad de servicio”</b> .....                            | 86 |

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar en qué medida influyen las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa,

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y por su dimensión temporal es transeccional o transversal, con una muestra de 148 personas que ingresan a Perú por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa a quienes se aplicó un cuestionario por cada variable y como técnica el uso de encuestas en función al modelo SERVPERF, para el análisis de los resultados se utilizó el software estadístico SPSS 24,0, del cual se obtuvieron reportes sobre el comportamiento de las dimensiones analizadas, a través de tablas de frecuencia y diagramas de barras, con respecto a los contrastes de las hipótesis se usaron regresiones lineales simples. Con relación a los resultados, se obtuvo un valor de  $p = 0,085$  que implica que como dicho valor resulta ser superior al 5% de significancia, se procede a no rechazar  $H_0$ ; es decir, las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

**Palabras claves:** Formalidades aduaneras, calidad del servicio, SERVPERF

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the extent to which customs formalities affect the entry of luggage and household goods from abroad into the service quality of the SUNAT liquidation area in the Santa Rosa Border Care Complex.

The research has a quantitative approach, applied type and its temporal dimension is transeccional or transversal, with a sample of 148 people who enter Peru through the Santa Rosa Border Care Complex to whom a questionnaire was applied for each variable and as a technique Using the SERVPERF model, the statistical software SPSS 24.0 was used to analyze the results, from which we obtained reports on the behavior of the analyzed dimensions, using frequency tables and bar charts, with Regarding the contrasts of the hypotheses, simple linear regressions were used. With regard to the results, a value of  $p = 0.085$  was obtained, which implies that since said value turns out to be greater than 5% of significance, it proceeds not to reject  $H_0$ ; that is, the customs formalities for the entry of luggage and household goods from abroad do not influence the quality of service in the SUNAT liquidation area at the Santa Rosa Border Service Complex.

**Key words:** Customs formalities, quality of service, SERVPERF.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) está incorporando una serie de cambios en las formalidades aduaneras en el control aduanero del equipaje y menaje de casa proveniente del exterior para afrontar en condiciones satisfactorias el aumento del número de viajeros sin perjudicar la eficacia del control, mejorando a su vez la calidad del servicio. Por lo que la presente investigación busca determinar en qué medida influyen las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

La presente investigación se ha dividido en cinco capítulos:

En el Capítulo I, se desarrolla todo lo relacionado al planteamiento del problema formulación del problema, justificación de la investigación y objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolla los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de conceptos y descripción de la institución objeto de estudio.

En el Capítulo III, se desarrolla las hipótesis y las variables, tipo y diseño de investigación, nivel de investigación, ámbito y tiempo social de la investigación, población y muestra, el procedimiento, técnicas e instrumentos.

En el Capítulo IV, se desarrolla la descripción del trabajo de campo, diseño de la presentación de resultados, resultados, prueba estadística y comprobación de hipótesis.

En el Capítulo V, se desarrolla las conclusiones y recomendaciones.

## **1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano.

El 09 de enero del 2013 se publicó en el diario oficial El Peruano el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en su capítulo 2 expresa lo siguiente: Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. Es en este marco que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos.

Asimismo, las instituciones públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por ley, por lo que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades. Las entidades requieren, entonces, de incentivos

institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos que ofrecen a la ciudadanía.

Se requiere que el enfoque por oferta, existente en la actualidad, centrado en los servicios que las entidades tienen establecidos por competencias y funciones; cambie a uno por demanda, es decir centrado en las necesidades de la ciudadanía. Este aspecto es muy importante dado que la calidad de los servicios de las instituciones públicas es muy criticada en la actualidad, más aún cuando dichas instituciones no tienen fines de lucro y su principal función debe ser servir a los usuarios.

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. Esto implica:

- Contar con una Administración Pública moderna y transparente.
- Acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades.
- Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas.
- Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades.
- Conocer el estado de su trámite.
- Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.

- Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.
- Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad.
- Exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.
- Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos, como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- Acceder a las dependencias de la Administración Pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten.
- Gozar de una Administración Pública responsable en general.

El 07 de enero del 2017 se publicó en el diario oficial El Peruano el Decreto Supremo N° 002-2017-PCM, con el que declaran el año 2017 como el "Año del Buen Servicio al Ciudadano" como una muestra que el Estado Peruano viene trabajando un país para todos los peruanos.

En ese sentido, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), por ser una entidad pública está inmersa en dicha política, debiendo primar en la actuación de los colaboradores de la SUNAT una buena atención al ciudadano, lo que significa prestar un servicio de

calidad e interiorizar que todas las acciones impactan en el servicio final brindado.

La SUNAT tiene como finalidad la implementación, la inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior y asegurando la correcta aplicación de los tratados y convenios internacionales y demás normas que rigen la materia. Adicionalmente, debe proveer a los administrados los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza la SUNAT, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.

A partir del 26 de marzo del 2017, entra en vigencia las modificaciones al Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa aprobado por Decreto Supremo N° 182-2013-EF y modificado por el Decreto Supremo N° 367-2016-EF, lo que conlleva una serie de cambios en las formalidades aduaneras que se aplican para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior a efectos de cumplir con la legislación aduanera.

El área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa presenta algunos problemas que generan demoras de tiempo en la atención a los usuarios en el actual proceso de control integrado, por ejemplo:

- Desconocimiento de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior.
- Falta de orientación sobre las acciones a realizarse por parte de los usuarios.
- Información inoportuna o desactualizada.

- Falta de una casa de cambio para que los usuarios accedan a un tipo de cambio justo.
- Superación de la capacidad del aforo.
- Falta de aprobación de contingencias cuando hay problemas con el sistema informático.
- Poco personal capacitado para atender la demanda del servicio.
- Falta de unificación de criterios por parte personal encargado del área de liquidaciones, entre otros problemas.

En los años 2016 y 2017 se han emitido en el área de liquidaciones alrededor de 17,100 documentos y en las áreas de buses internacionales 87,600 declaraciones juradas de equipaje. Esta problemática es afrontada directamente por el personal encargado del área de liquidaciones, quien debe orientar sobre las formalidades aduaneras a cumplirse por parte del usuario dependiendo de muchos factores por ejemplo en función a la mercancía se identifica el tipo, cantidad, valor, estado y la naturaleza de la mercancía.

En efecto la calidad del servicio brindado muchas veces es percibido de diferentes maneras por el usuario según el tipo de servicio recibido. Algunas percepciones que el usuario podría tener:

- Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- Se encuentra disgustado con otro asesor de servicio que le atendió mal y asume que usted lo va a atender de la misma forma.
- Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.

- Se siente víctima de las circunstancias generales, “siempre me atienden así...”.
- Siente que, si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender.
- Siempre recibe promesas que no se cumplen.
- Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
- Primero se le dice una cosa y luego otra.
- No es escuchado.
- Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
- Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
- Se le agredió y se discute con él.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Interrogante principal**

¿En qué medida las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa?

### **1.2.2. Interrogantes secundarias**

- a) ¿En qué medida las disposiciones generales de las formalidades aduaneras influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa?
- b) ¿En qué medida las formalidades aduaneras del equipaje influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa?
- c) ¿En qué medida las formalidades aduaneras del menaje de casa influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es importante porque determinara la influencia de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior sobre la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa. A su vez, permitirá analizar la eficiencia de las operaciones a realizarse en dicha área. Para ello se ha tomado como referencia lo establecido en normas aduaneras que brindan información acerca del régimen aduanero especial de equipaje y menaje de casa.

En cuanto a la calidad del servicio del área de liquidaciones, la investigación está enfocada a identificar los problemas que se presentan en dicha área y posteriormente esta investigación será remitida a la administración del Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa como instrumento de apoyo para implementar mecanismos para la facilitación y mejora del cumplimiento tributario y aduanero que generen resultados e impactos positivos para el ciudadano. Será necesario, por lo tanto, definir las prioridades e intervenciones de la SUNAT a partir de las necesidades de los usuarios del servicio del área de liquidaciones, siendo el personal encargado el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles.

En el aspecto metodológico, la investigación brindara datos estadísticos, e información relacionada con las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior que servirán como referencia bibliográfica de futuras investigaciones y aportará técnicas e instrumentos de recolección de datos.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Evaluar en qué medida las disposiciones generales de las formalidades aduaneras influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.
- b) Analizar en qué medida las formalidades aduaneras del equipaje influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.
- c) Analizar en qué medida las formalidades aduaneras del menaje de casa influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

## **2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Cruz (2014) en su investigación titulada “Plan de retorno y sus inconvenientes para realizar importaciones de menaje de casa y equipos de trabajo efectuados durante el periodo 2009-2010 por el tercer distrito aduanero del SENA” tiene como objetivo general: “Analizar el Plan Retorno para la importación de menaje de casa y equipo de trabajo que permita determinar las facilidades y la incidencia en los procesos de desaduanización realizados por el Tercer Distrito aduanero durante el periodo 2009-2010” (p. 3). Asimismo, en su resumen ejecutivo expresa: “Cabe recalcar la importancia de conocer las formalidades que establece la aduana para la correcta importación de menaje que productos pertenecen a este régimen si deben o no pagar tributos, teniendo en cuenta que todo será sometido a un estricto control aduanero por las autoridades competentes”.

Bujanda (2007) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Caso. Seguros Caracas de Liberty Mutual, Sucursal Barquisimeto” tiene como objetivo general analizar la calidad de servicio y satisfacción del cliente de Seguros Caracas de Liberty Mutual, Sucursal Barquisimeto, específicamente en el departamento de quejas y reclamos de la organización, para lo cual se realizó un diagnóstico para determinar si la empresa objeto de estudio cuenta con las características propias de la competencia empresarial

requerida para prestar un servicio al cliente de calidad, detectando posibles fallas que pudieran existir y así proponer los lineamientos estratégicos que contribuyan con el mejoramiento continuo y la satisfacción de sus clientes, logrando una ventaja competitiva.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Meza (2018) en su investigación titulada “Gestión de riesgos y su influencia en las acciones realizadas en los puestos de control en la Intendencia de Aduana de Tacna, 2016” menciona al Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa como uno de los puestos de control a cargo de la Intendencia de Aduana de Tacna: y lo define de la siguiente manera: “El Complejo Fronterizo Santa Rosa es un edificio de control migratorio ubicado cerca de la Línea de la Concordia que separa a Perú de Chile. Ubicado en la Carretera Panamericana a casi 250 metros de la frontera internacional, este complejo forma parte obligatoria de entrada o salida del Perú hacia el país sureño. Cuenta con un área total de más de 168 000 metros cuadrados. Está bajo la administración de SUNAT. En este Complejo se realiza el control tanto de ingreso como de salida de personas, vehículos y carga. A diferencia de los otros puestos de control, el personal de Aduanas que labora en este complejo pertenece a la División de Atención Fronteriza, mientras que los otros puestos se encuentran a cargo de la División de Control Operativo (ambas divisiones pertenecen a la Intendencia de Aduana de Tacna” (p. 44).

Luna (2017) en su investigación titulada “Calidad del servicio desde la perspectiva de los Operadores de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del Callao” tiene como objetivo general determinar el nivel de calidad percibida por los Operadores de Comercio Exterior frente a los servicios que ofrece la Aduana Aérea y Postal del

Callao (p. 26). Para lo cual aplico el modelo SERVQUAL en el cual se miden las expectativas que los usuarios esperan recibir y se mide la percepción de los usuarios después de recibir los servicios. De la diferencia o resta de percepciones y expectativas se obtuvo la Calidad del servicio considerándose tres niveles: alto, medio y bajo.

Cóndor (2015), en su investigación titulada “Implementación de las medidas aduaneras para disminuir el contrabando en el Perú en el periodo 2013-2015” señala el D.S. 59-95-EF “Reglamento de Equipaje y Menaje de Casa” como norma aplicable a los equipajes de los pasajeros que cruzan el complejo fronterizo (p. 47).

Inca (2015) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015” concluye: “Podemos determinar de acuerdo al trabajo de investigación realizado, que, sí es importante la calidad en los servicios en la atención al usuario, en la cual está incluido la (capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales) para la mejor satisfacción de los mismos, de este factor muy importante depende el concepto que tendrán los usuarios. Por ello no se debe dejar de lado la calidad de servicio, porque los usuarios son la razón de ser de las instituciones públicas, sin ellos no existiría, peor si dejarían de pagar sus obligaciones tributarias”. (p. 5).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Formalidades aduaneras**

El Decreto Legislativo N° 1053 - Ley General de Aduanas, define las formalidades aduaneras como: “Todas las acciones que deben ser llevadas a cabo por las personas interesadas y por la Administración Aduanera a los efectos de cumplir con la legislación aduanera”.

El ingreso y salida de equipaje es un régimen especial o de excepción, de conformidad con el artículo 98° de la Ley General de Aduanas, el cual se encuentra recogido en el Decreto Supremo N° 182-2013-EF - Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa.

En el área de liquidaciones del Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa, para ingresar equipaje y menaje de casa provenientes del exterior se realizan formalidades aduaneras en las siguientes operaciones: Liquidación de Equipaje, Inafectación de Equipaje, Ingreso Temporal, Salida Temporal y Comprobante de Custodia.

#### **2.2.1.1. *Liquidación de Equipaje***

El viajero que porte consigo bienes considerados equipaje, distintos a los señalados en el artículo 9° del Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa, de forma voluntaria y previa al control aduanero, debe apersonarse al área de liquidaciones del Complejo de Atención Fronteriza. En dicha área se realizan las siguientes formalidades aduaneras:

- a) Presenta su documento de identidad y la Declaración Jurada de Equipaje debidamente llenada, en la cual consigna los bienes afectos al pago de impuestos.
- b) El funcionario aduanero recibe la documentación y procede con el reconocimiento físico en el cual realiza las siguientes actuaciones.
- Verifica si la mercancía califica como equipaje.
  - Verifica la descripción, cantidad, estado y naturaleza de la mercancía (restricciones y/o prohibiciones).
  - Determina el valor de la mercancía y su clasificación arancelaria.
  - Determina los tributos correspondientes
    - ✓ Tasa Única de 12%, para aquellos bienes considerados como equipaje, cuyo valor no exceda de los USD 1000.00 por viaje o USD 3000.00 por año calendario.
    - ✓ Arancel Normal, para los bienes que excedan los límites señalados en el párrafo anterior.
- c) Se actualiza el tipo de cambio en el Simulador de Impuestos y se le informa al viajero el monto de los tributos a pagar, de contar con el dinero se procede a liquidar en el Módulo de Declaración Jurada de Pasajeros del Sistema Integrado de Gestión Aduanera - SIGAD, caso contrario se realiza un Comprobante de Custodia.

### **2.2.1.2. Inafectación de Equipaje**

La inafectación de tributos solo es aplicable a los bienes que se ajusten a las cantidades y condiciones estipuladas en la relación de equipaje inafecto del artículo 9° del Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa, y en el caso de los bienes para uso y consumo del viajero o para obsequio cuando éstos no excedan del valor límite permitido. Las inafectaciones se otorgan por cada viaje y son individuales e intransferibles.

Según el Decreto Supremo N° 367 2016 EF Modifican el Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa, aprobado mediante Decreto Supremo N° 182 2013-EF, indica que solo se debe presentar Declaración Jurada de Equipaje el viajero cuando se encuentre dentro de los siguientes supuestos:

- Equipaje y/o mercancía que paga impuestos.
- Mercancías excluidas del régimen de equipaje y menaje de casa.
- Mercancías restringidas y/o prohibida.
- Mercancía para ingreso temporal.
- Dinero en efectivo y/o instrumentos financieros negociables por más de US 10,000 o su equivalente en otra moneda.

Excepcionalmente, a solicitud del viajero, se puede otorgar una constancia de los bienes inafectos al pago de tributos que ingresan por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

Los viajeros residentes en zonas fronterizas que ocasionalmente crucen la frontera, están excluidos de este régimen, y se rigen por el destino aduanero especial de tráfico fronterizo previsto en la Ley General de Aduanas.

### **2.2.1.3. *Ingreso Temporal***

#### **2.2.1.3.1. *Ingreso Temporal de Bienes con garantía***

Los viajeros pueden ingresar temporalmente al país bienes con suspensión del pago de tributos por un máximo de 12 meses, siempre que dichos bienes sean susceptibles de ser identificados y se encuentren comprendidos en los incisos del artículo 19° del Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa. En debe realizar las siguientes formalidades aduaneras:

- a) Presentar la Declaración de Ingreso/Salida Temporal debidamente llenada, marcando la opción Ingreso Temporal y una garantía según lo previsto en la Ley General de Aduanas, que mayormente es en efectivo.
- b) El funcionario aduanero recibe la documentación y procede con el reconocimiento físico en el cual realiza las siguientes actuaciones.
  - Verifica la descripción, cantidad, estado y naturaleza de la mercancía (restricciones y/o prohibiciones).
  - Determina el valor de la mercancía y su clasificación arancelaria.

- Determina los tributos correspondientes, debiendo precisarse que la determinación de tributos se realiza únicamente aplicando los tributos normales a la importación (arancel normal).
- c) Usando el Simulador de Impuestos se le informa al viajero el monto de la garantía, de contar con el dinero se procede a ingresar la Declaración en el Módulo de Declaración de Ingreso Temporal - SIGAD, caso contrario se realiza un Comprobante de Custodia.
- d) Para la devolución de la garantía el viajero debe presentarse, dentro del plazo otorgado, ante la aduana de salida con los bienes ingresados temporalmente, el funcionario aduanero realiza la verificación física de la mercancía y dispone su acompañamiento.
- e) Embarcados los bienes, se procede a la regularización de la operación tanto en el formato físico, como en el módulo SIGAD, imprimiendo la devolución la misma que se entrega al usuario a fin de que el banco la haga efectiva.
- f) Cuando el viajero se presente a una aduana distinta por la que hizo su ingreso, la aduana de salida lo comunicará vía correo electrónico, remitiendo provisionalmente copia del formato de Ingreso/Salida Temporal debidamente diligenciado en lo que respecta al embarque de los bienes.
- g) La aduana de ingreso procederá a la regularización de la operación en el módulo SIGAD y a la impresión de la

devolución, dicha documentación se remitirá al Banco de la Nación para que proceda a entregar la garantía.

#### *2.2.1.3.2. Ingreso Temporal de Bienes sin garantía*

El viajero no residente puede ingresar temporalmente con suspensión del pago de tributos, por el término de su permanencia en el territorio nacional y hasta por un máximo de 12 meses, previa presentación de la Declaración de Ingreso/Salida Temporal, de los siguientes bienes:

- Los artículos deportivos para uso personal, y bienes y equipos para el desarrollo de las actividades relacionadas con el turismo de aventura detalladas en el artículo 20° del Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa.
- Los bienes de uso profesional que requieran para el cumplimiento de sus funciones las agencias noticiosas, corresponsales de prensa extranjera, y representantes de medios informativos del exterior, siempre que estén debidamente reconocidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Los artículos deportivos que requieran para su participación en competencias organizadas por entidades oficiales del Estado o debidamente reconocidas por el Instituto Peruano del Deporte.

#### **2.2.1.4. Salida Temporal**

Los viajeros de salida pueden llevar además de su equipaje o menaje de casa, artesanía, orfebrería, alhajas y cualquier producto fabricado en nuestro país que por su cantidad o condición pueda presumirse que no son para comercio. Los viajeros a fin de registrar la salida temporal de sus bienes nacionales o nacionalizados deben:

- a) Acercarse a las ventanillas de Control Vehicular de Salida habilitadas en el Complejo Fronterizo de Chacalluta presentando la Declaración de Ingreso/Salida Temporal debidamente llenada, marcando la opción Salida Temporal.
- b) El funcionario aduanero recibe los documentos y procede al reconocimiento físico.
- c) El funcionario aduanero registra la declaración en el módulo de Salida Temporal - SIGAD y consigna en el formato físico la numeración asignada por el sistema, entregándole una copia al viajero.
- d) Para la regularización de la operación el viajero se apersona al módulo de liquidaciones con el bien materia de la salida temporal y la copia de la Declaración, el funcionario aduanero verifica la mercancía y de ser conforme diligencia el formato físico y procede a regularizarlo en el módulo de Salida Temporal - SIGAD.

### **2.2.1.5. Custodia**

Por los bienes consignados en la Declaración Jurada de Equipaje cuyo ingreso al país no es posible por encontrarse en alguno de los supuestos recogidos en el artículo 11° del Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa:

- a) El funcionario aduanero emite a solicitud del viajero un comprobante de custodia.
- b) Confeccionado el comprobante de custodia se ingresan los datos en el Módulo de Custodias - SIGAD y se consigna el número asignado por el sistema.
- c) El funcionario aduanero otorga una copia al viajero, documento con el cual a su salida del país puede recoger los bienes, o que sirve para completar la documentación aduanera cuando se someta a una destinación diferente.
- d) El plazo máximo del comprobante de custodia es de 30 días calendario, computados a partir del día siguiente de su arribo, transcurrido dicho plazo los bienes caen en abandono legal.
- e) Para la regularización de la operación el viajero se apersona al módulo de liquidaciones con copia del comprobante, el funcionario aduanero le entrega el bien y lo registra en el módulo respectivo.

### 2.2.2. Calidad del servicio

Para comprender sobre la calidad del servicio se debe definir lo que se entiende por servicio.

El diccionario de la Real Academia Española define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes.

Según diferentes autores el servicio es definido como:

- “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fischer & Navarro, 1994, p. 175).
- “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).

Ahora que tenemos una idea sobre el servicio, seguiremos con definiciones de calidad orientadas al servicio.

“Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Álvarez, Álvarez, & Bullón, 2006, p. 5).

“La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de

servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa” (Pérez, 2006, p. 9).

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción” (Deming, 1989, p. 49).

#### **2.2.2.1. Componentes del servicio de calidad**

Según (Aniorte, 2001), los componentes del servicio de calidad son los siguientes:

##### **2.2.2.1.1. Efectividad.**

- El profesional está formado.
- Los materiales y maquinas son adecuados.
- Se hacen las operaciones que son correctas.
- Los procedimientos son los idóneos.

##### **2.2.2.1.2. Eficacia científico - técnica.**

- Es satisfactorio para el cliente.

- La aceptación por parte del público es buena
- El cliente lo percibe como adecuado.
- El cliente está contento con los resultados.

#### *2.2.2.1.3. Eficiencia.*

Comprende los siguientes campos:

- a) Satisfacción del profesional:
  - Remuneraciones y reconocimiento.
  - El trabajador es clave en la calidad.
  - Los profesionales contentos participan.
- b) Satisfacción para el cliente.
  - Tiene un precio adecuado.
  - Proporciona beneficios a la empresa.
  - Los profesionales utilizan el tiempo bien.
  - La relación costes - beneficios es buena.
- c) Continuidad
  - Cada profesional tiene que hacer bien su trabajo en beneficio de sus compañeros y del cliente externo.

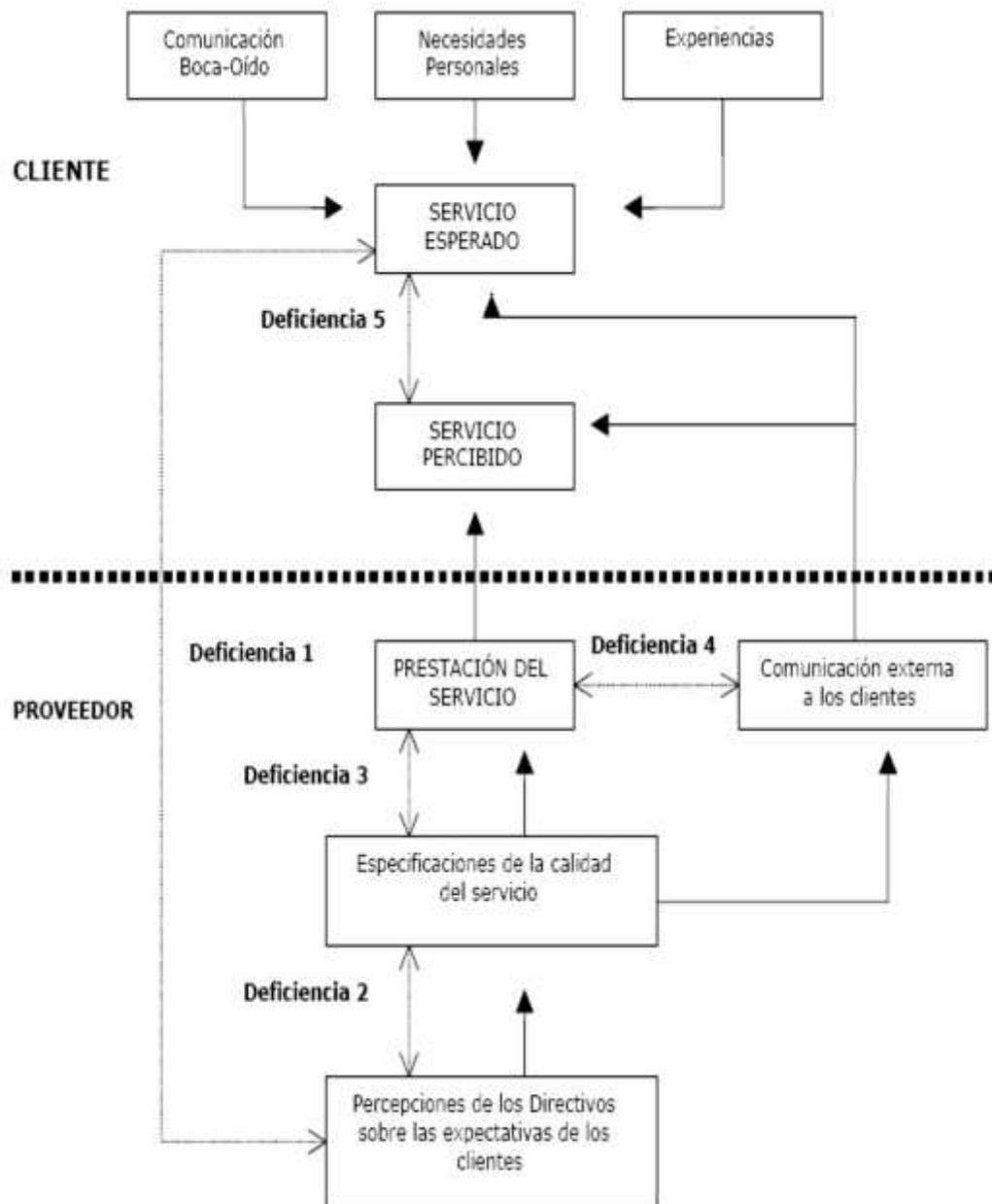
- Todos los trabajadores somos clientes a su vez de nuestros compañeros, esto se denomina **SERVICIO AL CLIENTE INTERNO**.

d) **Accesibilidad**

- **Geográfica**. Un producto debe ser fácilmente lograble para el cliente en el **ESPACIO**.
- **Tiempo**. En el **TIEMPO**.
- **Cultural**. En cuestión de comprensión **CULTURAL**.

**2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio**

Para el análisis de la calidad del servicio otorgado, se ha considerado las dimensiones del modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual sustenta el planteamiento en la existencia de brechas o diferencias entre lo que se espera del servicio (expectativas) y lo que en verdad sucedió (percepción), dichas deficiencias se presentan entre los usuarios y los directivos de la entidad, entre los directivos y las especificaciones del servicio, entre las especificaciones a cumplir y la prestación efectiva del servicio, entre la prestación del servicio y lo ofertado en la publicidad que utiliza la entidad (ver Figura 1)



**Figura 1: Modelo de deficiencias (SERVQUAL)**

*Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)*

De forma específica propone la utilización de cinco dimensiones para analizar la calidad de servicio, que son:

- Aspectos tangibles: Está conformado por aspecto físico de las instalaciones y el personal de la entidad, además de su equipamiento.
- Fiabilidad: Implica la capacidad de proporcionar el servicio en las condiciones ofrecidas.
- Capacidad de respuesta: Implica la capacidad de proporcionar el servicio de forma oportuna.
- Seguridad: Implica la confianza que percibe el cliente.
- Empatía: Implica el colocarse en el lugar del cliente.

Para el presente trabajo de investigación se utilizará dichas cinco dimensiones para analizar la calidad de servicio, pero considerando solamente la percepción de los usuarios del servicio, es decir el modelo SERVPERF propuesto por (Cronin & Taylor, 1992), quienes desarrollaron una crítica a la escala del modelo SERVQUAL, señalando que la calidad de servicio debe evaluarse principalmente en base al resultado del servicio sin considerar las expectativas del cliente, utilizando la escala de Likert.

El modelo SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el modelo SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

El modelo SERVPERF contempla únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

El razonamiento que fundamenta el modelo SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

Las ventajas del modelo SERVPERF son varias, entre ellas tenemos:

- Requiere menos tiempo para la administración del cuestionario, solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo.

De otro lado, con este modelo no se pierde información. La incorporación de una pregunta sobre satisfacción general con el servicio permite analizar la contribución de los restantes ítem al nivel de satisfacción global alcanzado

### **2.2.2.3. Protocolo de atención al usuario**

#### **2.2.2.3.1. Protocolo de atención al usuario para las instituciones Públicas.**

La Presidencia del Consejo de Ministros en Julio del 2015 publica el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”, dicho manual indica un protocolo de atención que tiene como objetivo: Estandarizar la atención que se brinda a los ciudadanos cuidando que se cumpla las políticas de calidad establecidas en las diversas entidades públicas.

En relación a la etiqueta de conducta e imagen institucional indica lo siguiente:

##### *a. Recomendaciones generales*

- Mantener siempre un trato respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación.
- Al comunicarse entre el personal se debe en cuenta:
  - ✓ Acercarse a la persona para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica
  - ✓ Mantener un trato amical y respetuoso.
  - ✓ No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.

- Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- Mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetados, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser, de preferencia, en color negro o azul marino.
- No está permitido comer en el área de trabajo.
- Sólo está permitido consumir alimentos (no bebidas alcohólicas) en el área de comedor.
- Asearse manos y rostro, después de las horas de refrigerio, antes de retornar al módulo de atención.
- No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- Mantener el módulo de atención limpio y ordenado.

*b. Recomendaciones para el saludo*

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantener una postura firme, pero relajada.
- Mantener un rostro sonriente o de invitación. Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.
- El personal de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:

) Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención:

- ✓ Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
- ✓ Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
- ✓ Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.

) Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.

- ) Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “Bueno días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”; e, inmediatamente después, dar la bienvenida “Bienvenido(a)”.
  
- ) Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano dé su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
  
- ) Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas.
  - ✓ *¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?*
  
  - ✓ *¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?*
  
- ) No está permitido saludar de la siguiente manera:
  - ✓ *¿Para qué soy bueno/buena?*
  
  - ✓ *¿A qué ha venido usted?*
  
  - ✓ *¿Qué desea?*
  
  - ✓ *¿Qué quiere hacer?*
  
  - ✓ *¿Qué pasa señor/señora?*
  
  - ✓ *Hola*

*c. Recomendaciones durante el servicio*

- Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción y, sobre todo, la educación.
- No entablar, conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.
- Promover un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano(a) bienvenido(a) y cómodo(a) para realizar la gestión.
- El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:
  - ) Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
  - ) Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
  - ) Mantener contacto visual, siempre que corresponda.
  - ) Evitar en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, ésta debe hacerse vía telefónica, sin

retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.

- ) Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
- ) Evitar contestar con preguntas.
- ) Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- ) Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
- ) Conseguir, en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
- ) Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- ) Si cuando se está atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pedir disculpas a la visita, descolgar y presentarse, atender la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpir la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo, de índole personal.
- ) En caso no tener una solución inmediata, derivar o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.

*d. Recomendaciones para la despedida*

Al terminar la gestión con el(la) ciudadano(a), despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

- ) Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
- ) Identificarlo por su nombre, ofreciéndose para posteriores requerimientos.
- ) Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
- ) Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos.
- ) Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo. El asesor de servicio debe entregar el formulario de Encuesta de Servicio al Ciudadano (por ejemplo, F001- GCA) indicándole al ciudadano(a) dónde están los buzones. Debe decir lo siguiente: “Muchas gracias a usted, lo invitamos a participar de la Encuesta de Servicio al Ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio a la ciudadanía. Una vez evaluado el servicio, por favor deposite la encuesta en el buzón de calidad, ubicado en ...”

) El anfitrión(a) tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera:

- ✓ Asintiendo y sonriendo, se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana, tarde o noche): Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches.
- ✓ Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con: Muchas gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día.

El asesor de servicio debe evitar retirarse de su módulo durante la atención al ciudadano, siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el ciudadano(a). Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, proceder a notificarlo al ciudadano, por ejemplo, “necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, deme un momento, con su permiso”.

Solo se puede ausentar del módulo entre atención de ciudadanos; es decir, se finaliza con la gestión de un ciudadano(a), se espera a que se retire del módulo, y se pone en pausa el sistema de administrador de colas.

¡Nunca ausentarse del módulo durante la atención al ciudadano!

#### 2.2.2.3.2. *Protocolo de atención al usuario para la SUNAT*

Según la Circular N° 007-2017- SUNAT - 5B0000, publicada el 26 de Julio del 2017, tiene como finalidad: “establecer las instrucciones para la atención que deben observarse al interactuar de manera presencial, telefónica o virtual con el contribuyente, usuario o ciudadano en los diferentes procesos, cualquiera sea el área en la que se brinde la referida atención”. Tiene un protocolo de atención al usuario para la atención en los módulos y/o ventanillas.

##### *a. Inicio de la comunicación.*

- Espera al usuario con una postura que denote que estas presto a brindarle atención, mantén visible tu fotocheck, con la fotografía hacia el frente y tu placa de identificación al lado izquierdo de tu pecho.
- Al llamar al siguiente usuario, mantente alerta, concentrado e interesado por él.
- Recibe al usuario con cordialidad. Debemos ser amables, agradables y empáticos, gestual y verbalmente.
- Dirígete al usuario con respeto y de usted.
- Saluda al usuario de manera formal, tratándolo siempre de usted o identificándolo con su apellido, aun cuando él no lo hiciera, puedes a él diciendo:
  - ✓ *“Buenos días / Buenas tardes señor, señora o señorita Pérez”*

- De ser el caso, invítalo a sentarse, señalando el asiento con la palma de la mano extendida hacia arriba e indicando:
  - ✓ *“Tome asiento, por favor”*
  - ✓ *“¿Me permite su ticket por favor?”*
- Invita al usuario a realizar su consulta o trámite. Inicia siempre la comunicación con un mensaje cordial, utilizando en todo momento un tono de voz adecuado, así como una buena pronunciación.
  - ✓ *“¿En qué lo puedo servir?”*

*b. Durante la comunicación*

- Para la atención al usuario, utiliza un lenguaje que ayude a una buena comunicación.
- Dirige tu mirada hacia el usuario mientras realiza su consulta o solicita su trámite; has anotaciones que estén referidas al tema que están tratando.
- *Solicita con cortesía los documentos o la información que requieras para la consulta o el trámite:*
  - ✓ *¿Me permite su número de RUC o documento de identidad y sus documentos por favor?*
- Si el usuario te quiere mostrar un documento, no lo rechaces sin antes haberlo leído con la atención debida.

- Solicita al usuario que te dispense momentáneamente, cuando debas realizar una consulta a un compañero o superior:
  - ✓ *“Por favor, permítame hacer unas coordinaciones / consultas...”*
- Si pese a las coordinaciones realizadas no te es posible absolver la consulta o efectuar el trámite, toma nota de los datos del usuario (nombre completo y número de teléfono), para llamarlo en una fecha determinada.
- Antes de derivar al usuario a otra área dentro del mismo Centro de Servicios al usuario:
  - ✓ *“Sr. / Sra. / Srta. (mencionar el apellido) usted va a pasar al área (...) en donde con mucho gusto lo atenderá el Sr. / Sra. / Srta. (mencionar el apellido) para (mencionar el motivo de la derivación). Por favor, pase”.*
- Asimismo, si recibes consultas o detectas inconvenientes y/o inconsistencias que no pueden ser atendidas y que involucran la participación de otras áreas a cargo de los diferentes procesos operativos tributarios o aduaneros, es necesario que coordines con el responsable o enlace que asegure la atención prioritaria de la consulta o inconveniente reportado, a fin de brindar respuesta oportuna al usuario, conforme a lo dispuesto en el Lineamiento N° L-11-2016-S-GOS-V.01 de junio de 2016.

c. *Fin de la comunicación*

Antes de dar por culminada la atención:

- Repasa la información proporcionada al usuario, para verificar que sea:
  - ✓ *Clara; que haya comprendido su contenido.*
  - ✓ *Concisa; que responda puntualmente a su necesidad.*
  - ✓ *Válida; que se ajuste a los procedimientos vigentes.*
  - ✓ *Completa; que le permita cumplir sus obligaciones correctamente.*
- Este es un paso discrecional que se debe emplear solamente en los casos de consultas en los que el colaborador considere necesario reforzar la información antes transmitida.
- Para hacer el resumen:
  - ✓ *“Sr. / Sra. / Srta., permítame hacer u resumen sobre su consulta”*
- Cerciórate que el usuario no tenga dudas adicionales.

Para los colaboradores de orientación, en el caso de haber hecho el resumen anterior, este paso se obvia.

- ✓ *“¿Ha sido clara la información que acabo de brindarle?”*

Para los colaboradores de trámites y solamente cuando se ha efectuado una sola gestión se realiza la siguiente pregunta:

- ✓ *“¿Hay algún otro tramite que usted desee realizar?”*
- Si el usuario realizo ya dos tramites este paso podría obviarse.
- Una vez culminada la atención, muestra tu voluntad de servicio, y al igual que en el saludo despídete de manera formal:
  - ✓ *“SR. / Sra. / Srta. / ha sido un gusto servirlo, buenos días / tardes, gracias por su visita”.*

Un elemento importante para atender adecuadamente las necesidades de los usuarios es ponerse en su lugar. Esto es, estar en capacidad de comprender las razones de su comportamiento y las reacciones que éste pudiera tener.

### 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Según el Decreto Legislativo N° 1053 - Ley General de Aduanas, se definen los siguientes conceptos:

- **Aforo:** Facultad de la autoridad aduanera de verificar la naturaleza, origen, estado, cantidad, calidad, valor, peso, medida, y clasificación arancelaria de las mercancías, para la correcta determinación de los derechos arancelarios y demás tributos aplicables, así como los recargos de corresponder, mediante el reconocimiento físico y/o la revisión documentaria
- **Autoridad aduanera:** Funcionario de la Administración Aduanera que, de acuerdo con su competencia, ejerce la potestad aduanera.
- **Control aduanero:** Conjunto de medidas adoptadas por la Administración Aduanera con el objeto de asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera, o de cualesquiera otras disposiciones cuya aplicación o ejecución es de competencia o responsabilidad de ésta.
- **Factura original:** Se entiende como facturas originales las emitidas por el proveedor, que acreditan los términos de la transacción comercial, de acuerdo a los usos y costumbres del comercio. Dicho documento podrá ser transmitido, emitido, impreso o recibido por cualquier medio, físico o electrónico.
- **Formalidades aduaneras:** Todas las acciones que deben ser llevadas a cabo por las personas interesadas y por la Administración Aduanera a los efectos de cumplir con la legislación aduanera.

- **Garantía:** Instrumento que asegura, a satisfacción de la Administración Aduanera, el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y otras obligaciones cuyo cumplimiento es verificado por la autoridad aduanera.
- **Mercancía:** Bien susceptible de ser clasificado en la nomenclatura arancelaria y que puede ser objeto de regímenes aduaneros.
- **Mercancía extranjera:** Aquella que proviene del exterior y no ha sido nacionalizada, así como la producida o manufacturada en el país y que ha sido nacionalizada en el extranjero.
- **Mercancía nacional:** La producida o manufacturada en el país con materias primas nacionales o nacionalizadas.
- **Reconocimiento Físico:** Operación que consiste en verificar lo declarado, mediante una o varias de las siguientes actuaciones: reconocer las mercancías, verificar su naturaleza, origen, estado, cantidad, calidad, valor, peso, medida, o clasificación arancelaria.
- **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

Según el Decreto Supremo N° 182-2013-EF - Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa, se definen los siguientes conceptos:

- **Comprobante de Custodia:** Documento que la Autoridad Aduanera extiende al viajero que, a su llegada al país, no puede retirar del recinto aduanero los bienes que porte, siempre que hayan sido declarados, quedando en custodia hasta su posterior destinación aduanera o retorno al exterior.

- **Declaración de Ingreso/Salida Temporal:** Documento mediante el cual el viajero tramita el ingreso o salida temporal de los bienes que porta.
- **Declaración Jurada de Equipaje:** Acto mediante el cual el viajero declara por medios electrónicos o físicos que porta en su equipaje acompañado bienes afectos al pago de tributos; mercancía restringida o prohibida; o dinero en efectivo o instrumentos financieros negociables por más de US\$ 10,000 (Diez mil y 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) o su equivalente en otra moneda. Esta declaración será utilizada para la destinación aduanera que corresponda, de acuerdo a lo establecido por la SUNAT.
- **Equipaje Acompañado:** El que porte consigo el viajero a su ingreso o salida del país.
- **Equipaje No Acompañado:** El que llegue o salga del país por cualquier vía o medio de transporte antes o después del ingreso o salida del viajero, amparado en documento de transporte.
- **Equipaje Rezagado:** El que debiendo portar consigo el viajero no ha arribado con él por causas ajenas a su voluntad.
- **Equipaje:** Todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al comercio o industria.
- **Menaje de Casa:** Conjunto de muebles y enseres del hogar, nuevos o usados, de propiedad del viajero y/o su familia, en caso de unidad familiar.

- **Portátil:** Artículo de poco peso y diseñado para ser fácilmente transportado a la mano por una persona.
- **Tributos:** Derechos arancelarios y demás impuestos que gravan la importación de mercancías.
- **Tripulante:** Persona que presta servicios a bordo de un medio de transporte internacional, en su conducción, ejecución de maniobras o atención al público.
- **Unidad Familiar:** Jefe de familia, padres, cónyuge o conviviente e hijos menores de dieciocho (18) años.
- **Viajero no residente:** Persona que acredita su residencia en el extranjero e ingresa al país por motivos culturales, científicos, deportivos, de negocios, técnicos u otros.
- **Viajero:** Persona que ingresa o sale del país, provista de pasaporte o documento oficial, cualquiera sea el tiempo de su permanencia o el motivo de su viaje.

## **2.4. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

### **2.4.1. Historia de la 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.

### **2.4.2. Misión, Visión y Principios**

#### **2.4.2.1. 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.

#### 2.4.2.2. *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.

#### **2.4.2.3. Principios**

##### **- Autonomía**

La SUNAT debe ejercer sus funciones aplicando sus propios criterios técnicos, preservando su independencia y estabilidad institucional.

##### **- Honestidad**

La actuación de la SUNAT y de sus miembros tiene que ser justa, recta, íntegra y de respeto a la verdad e implica la coherencia total entre el pensamiento, el discurso y la acción. Es la base en que se sustenta la SUNAT.

##### **- Compromiso**

Dado el carácter singular de la SUNAT como entidad que provee la mayor parte de los recursos al Estado y promueve la competitividad y la protección a la sociedad, la institución y sus miembros deben tener un fuerte compromiso con el bien común, basado en la justicia, respeto a los derechos humanos, y orientado a la búsqueda del progreso de nuestro país, el bienestar de todos los peruanos y a garantizar la igualdad de oportunidades.

Asimismo, el colaborador debe estar plenamente identificado con la institución, sus metas y tener predisposición para hacer más de

lo esperado a efectos de lograr los objetivos. Debe desear pertenecer a la institución y estar orgulloso de ello.

- **Profesionalismo**

El capital humano de la SUNAT debe caracterizarse por su excelencia ética y técnica. Debe ser imparcial, objetivo y efectivo, en caso de conflicto de intereses debe preferir el interés público y abstenerse de participar en aquellas situaciones que pudieran poner en duda la transparencia de su proceder.

- **Vocación de Servicio**

La institución y sus miembros deben tener una permanente orientación a brindar un servicio de calidad que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, ciudadanos, así como de los usuarios internos de la institución; utilizando eficientemente los recursos y optimizando la calidad de nuestros servicios.

- **Trabajo en Equipo**

Debemos trabajar en un ambiente de colaboración en el que se comparte información y conocimiento, privilegiando los resultados colectivos por sobre los individuales.

- **Flexibilidad**

Supone cuestionarse permanentemente cómo se pueden hacer mejor las cosas, tener disposición y capacidad para buscar nuevas alternativas; y, además, tener mente abierta y habilidad para adaptarse a lo nuevo.

### **3. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a) Las disposiciones generales de las formalidades aduaneras influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.
- b) Las formalidades aduaneras del equipaje influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.
- c) Las formalidades aduaneras del menaje de casa influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

## **3.2. VARIABLES**

### **3.2.1. Identificación de la variable independiente**

Formalidades Aduaneras

#### **3.2.1.1. Dimensiones**

- Disposiciones generales de las formalidades aduaneras.
- Formalidades aduaneras sobre el equipaje.
- Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa.

#### **3.2.1.2. Escala de medición**

- Alto conocimiento.
- Regular conocimiento.
- Bajo conocimiento.

### **3.2.2. Identificación de la variable dependiente**

Calidad del Servicio

#### **3.2.2.1. Dimensiones**

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

- Aspectos tangibles.

### **3.2.2.2. Escala de medición**

- Adecuada.
- Regular.
- Inadecuada.

### **3.2.3. Variables intervinientes**

- Procedencia de viaje.
- Tipo de mercancía.
- Nivel sociocultural.
- Edad.

## **3.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 4).

Es de tipo aplicada puesto que se utilizó el conocimiento existente, el diseño de la investigación es no experimental porque “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, pág. 149).

Por su dimensión temporal, es de tipo transeccional o transversal porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2010, pág. 151).

### **3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de la investigación es explicativo porque “como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.” (Hernández et al., 2010, pág. 84).

### **3.5. AMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

El ámbito de investigación se limita a las personas que ingresan al Perú con equipaje y/o menaje de casa por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

El tiempo social de la investigación es el año 2018.

### **3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.6.1. Unidad de estudio**

Personas que ingresan al Perú por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa, mayores de 18 años.

### 3.6.2. Población

Se promedia una población de 9,300 personas mayores de 18 años que ingresan a Perú diariamente por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa en el año 2018.

### 3.6.3. Muestra

La selección de la muestra es probabilística y se realizó mediante selección al azar simple.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = Tamaño de la muestra

Nivel de confianza= 95%      Z = 1.96

p = Variabilidad positiva= 50%

q = Variabilidad negativa= 50%

e = Margen de error= 8%

N = Tamaño de la población= 9,300

$$n = \frac{9,300 * (1.96)^2 * (50%) * (50%)}{(8\%)^2 * (9,300 - 1) + (1.96)^2 * (50%) * (50%)}$$

n= 148

La selección de la muestra se realizó durante una semana, de lunes a domingo, con horarios de 12 horas cada día, iniciando desde las 7 de la mañana hasta las 7 de la noche, dentro de ese horario se seleccionó al azar a 21 personas por día, a excepción del sábado que se seleccionó a 22 personas, las cuales ingresaban a Perú por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

La muestra está conformada por 148 personas mayores de 18 años que ingresan a Perú por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

### **3.7. PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.7.1. Procedimiento**

Se solicitó el permiso respectivo a la entidad para aplicar los instrumentos de investigación en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa, y al aplicarlos se procedió a explicar a cada uno de los encuestados de que se trataba de algo académico para que puedan contestar con sinceridad.

#### **3.7.2. Técnicas**

La técnica para la recolección de datos a emplearse para el presente trabajo de investigación fue la encuesta.

#### **3.7.3. Instrumentos**

Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron:

- Cuestionario.

De forma específica se utilizó un cuestionario para medir el nivel de conocimiento de las formalidades aduaneras de parte del turista, y otro instrumento sobre la percepción del turista sobre la calidad de servicio que se genera en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

En lo que respecta a la validación de los instrumentos, se utilizó el juicio de expertos (se anexa), y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto de 30 turistas, cuyas respuestas permitieron obtener un valor del Alpha de Cronbach de 0,984 para la variable “Formalidades aduaneras” y de 0,852 para la variable “Calidad de servicio”, puesto que ambos valores son superiores a 0,80 se concluye que los instrumentos utilizados son adecuados (George y Mallery, 2003).

## **4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo de campo demoró aproximadamente 20 días, donde previamente se pidió la autorización de desarrollar la investigación en mi centro laboral, el mismo fue dado de manera oportuna.

Se procedió a explicar a cada uno de los encuestados de la importancia académica del trabajo a desarrollar, y que se pedía el apoyo principalmente para que las conclusiones del trabajo se generarían algunas sugerencias conducentes a mejorar el servicio que se brinda en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

A cada uno se les explicó el contenido de cada pregunta, y se lograron respuestas sinceras sobre el nivel de conocimiento de las formalidades aduaneras y la percepción que tienen sobre el servicio que se le brinda en el ingreso al país por el sur del país.

### **4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para el análisis de los resultados se utilizó el software estadístico SPSS 24,0, del cual se obtuvieron reportes sobre el comportamiento de las dimensiones analizadas, a través de tablas de frecuencia y diagramas de barras, con respecto a los contrastes de las hipótesis se usaron regresiones lineales simples.

### 4.3. RESULTADOS

#### 4.3.1. Resultados de la variable “Formalidades aduaneras”

*Tabla 1: Dimensión “Disposiciones generales”*

|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo conocimiento    | 49         | 33,1       | 33,1              | 33,1                 |
| Regular conocimiento | 42         | 28,4       | 28,4              | 61,5                 |
| Alto conocimiento    | 57         | 38,5       | 38,5              | 100,0                |
| Total                | 148        | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”*

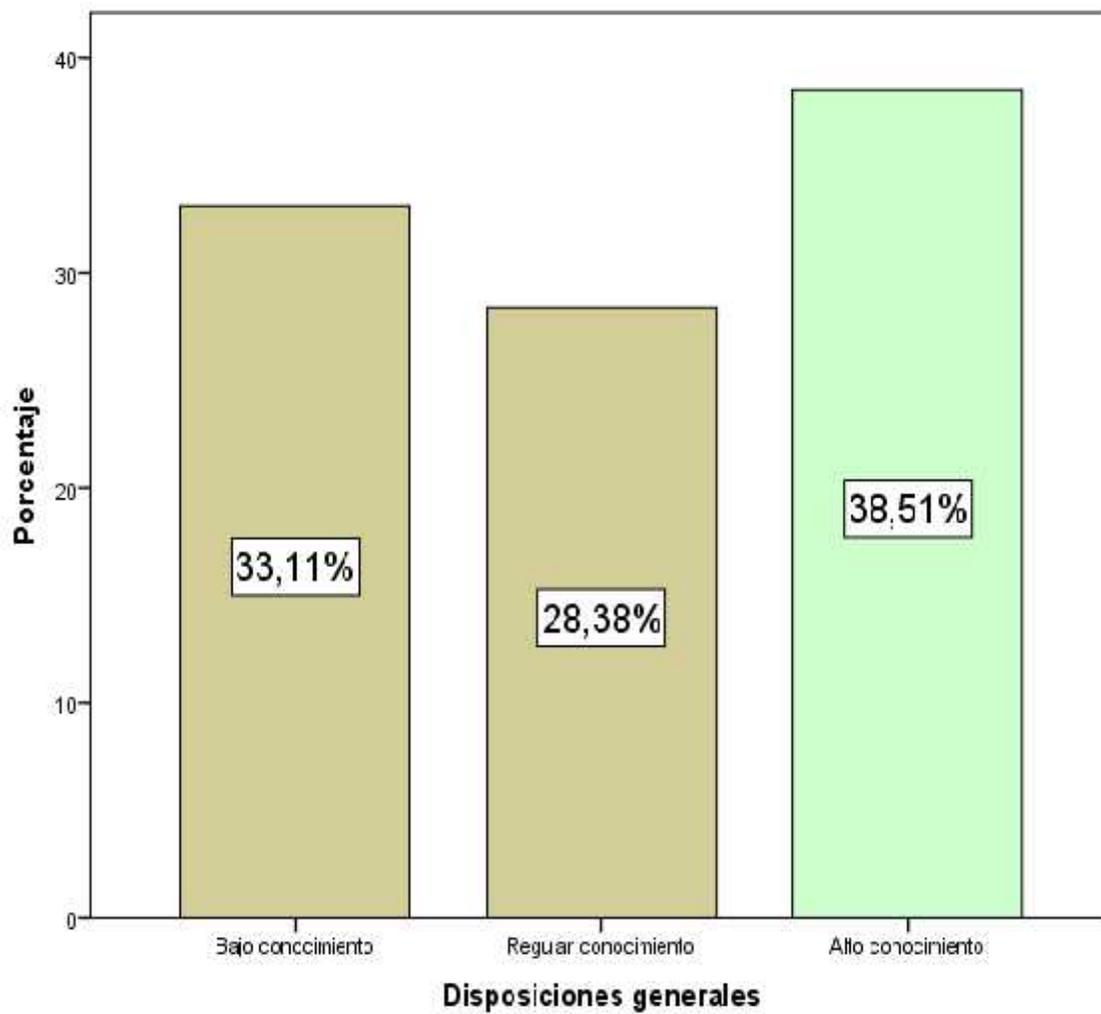
Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Disposiciones generales”, de donde el 38,5% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que tienen un alto conocimiento de las disposiciones generales sobre los artículos y bienes que pueden llevarse como pasajero y las prohibiciones al respecto, pero existe un 33,1% de las personas que manifiestan tener un bajo conocimiento sobre la normatividad.

Al analizar por pregunta se tiene que la disposición general más destacada fue que la persona tiene claro que si lleva en efectivo más de US\$ 10,000 dólares americanos deben declararlo, mientras que la disposición general que más se desconoce es que la empresa de transporte está obligada a proporcionar la información necesaria del procedimiento para declarar.

**Tabla 2: Dimensión “Disposiciones generales” (por pregunta)**

|  |              | Recuento | % de N<br>columnas |
|--|--------------|----------|--------------------|
| Considero que el declarar el equipaje y/o menaje de casa es procedimiento sencillo.  | Nunca        | 0        | 0,0%               |
|  | Casi nunca   | 45       | 30,4%              |
|  | A veces      | 30       | 20,3%              |
|  | Casi siempre | 70       | 47,3%              |
|  | Siempre      | 3        | 2,0%               |
| Considero que conozco aceptablemente el procedimiento para declarar el equipaje y/o menaje de casa.                                  | Nunca        | 0        | 0,0%               |
|  | Casi nunca   | 53       | 35,8%              |
|  | A veces      | 24       | 16,2%              |
|  | Casi siempre | 71       | 48,0%              |
|  | Siempre      | 0        | 0,0%               |
| Tengo claro que si llevo en efectivo más de US\$ 10,000 dólares americanos debo declararlo.  | Nunca        | 2        | 1,4%               |
|  | Casi nunca   | 28       | 18,9%              |
|  | A veces      | 35       | 23,6%              |
|  | Casi siempre | 48       | 32,4%              |
|  | Siempre      | 35       | 23,6%              |
| Considero que la empresa de transportes me proporcionó la información necesaria del procedimiento para declarar.                     | Nunca        | 63       | 42,6%              |
|  | Casi nunca   | 24       | 16,2%              |
|  | A veces      | 53       | 35,8%              |
|  | Casi siempre | 8        | 5,4%               |
|  | Siempre      | 0        | 0,0%               |
| Tengo conocimiento general de porqué se me puede incautar el equipaje y/o menaje de casa y que pasos siguen si se da la incautación. | Nunca        | 0        | 0,0%               |
|  | Casi nunca   | 60       | 40,5%              |
|  | A veces      | 21       | 14,2%              |
|  | Casi siempre | 67       | 45,3%              |
|  | Siempre      | 0        | 0,0%               |

Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”



*Figura 2: Dimensión “Disposiciones generales”*

*Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”*

**Tabla 3: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el equipaje”**

|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo conocimiento    | 58         | 39,2       | 39,2              | 39,2                 |
| Regular conocimiento | 19         | 12,8       | 12,8              | 52,0                 |
| Alto conocimiento    | 71         | 48,0       | 48,0              | 100,0                |
| Total                | 148        | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”*

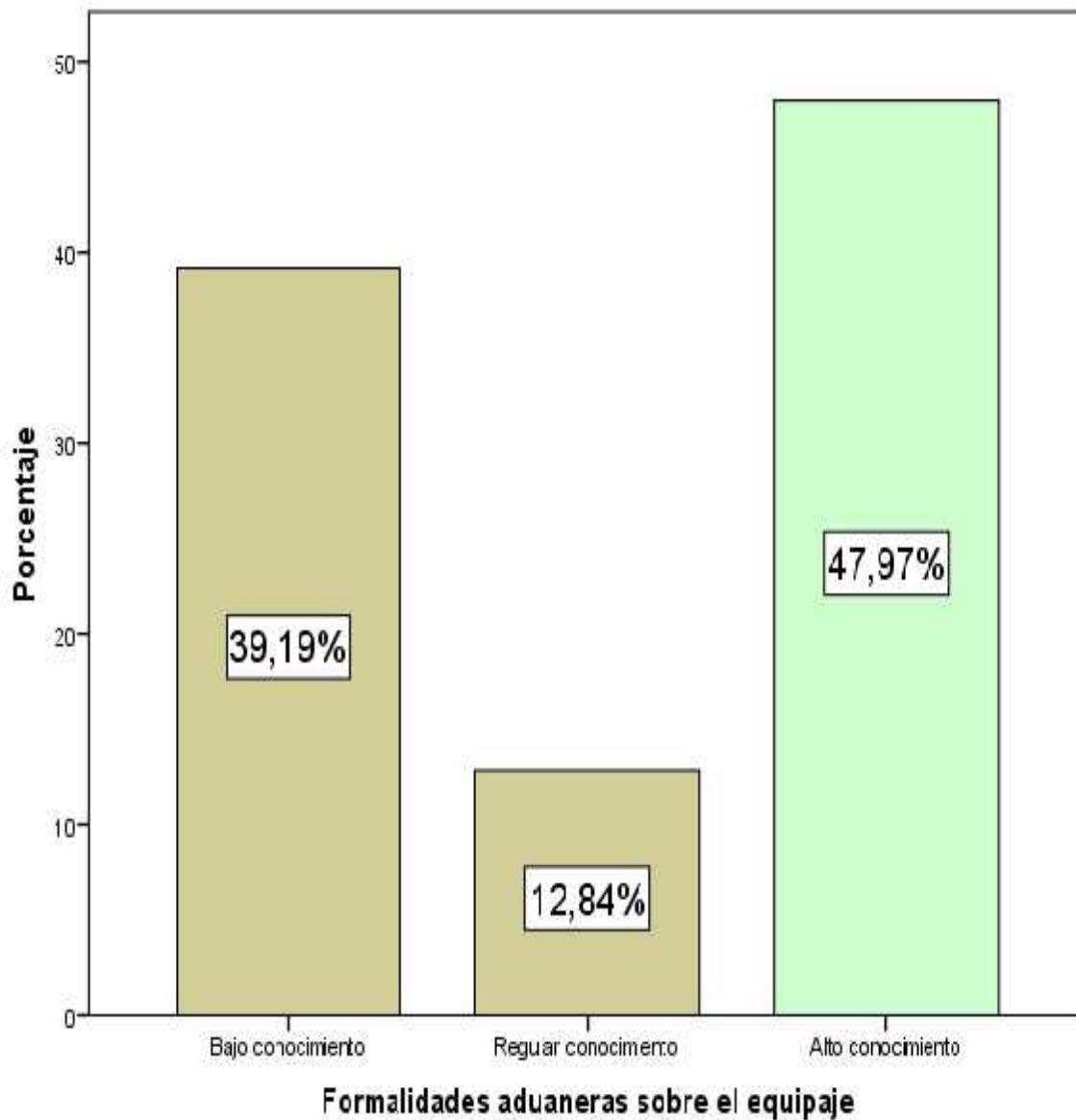
Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Formalidades aduaneras sobre el equipaje”, de donde el 48,0% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que tienen un alto conocimiento de las formalidades aduaneras sobre el equipaje que pueden llevarse como pasajero, pero existe un 39,2% de las personas que manifiestan tener un bajo conocimiento sobre dichas formalidades.

Al analizar por pregunta se tiene que la formalidad aduanera sobre el equipaje más destacada fue que las inafectaciones por el equipaje se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles, mientras que la formalidad aduanera que más se desconoce es tener una claridad completa de cuáles son los bienes del equipaje afectos al pago de tributos.

**Tabla 4: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el equipaje” (por pregunta)**

|   |              | Recuento | % de N<br>columnas |
|---|--------------|----------|--------------------|
| Tengo conocimiento de qué equipaje no genera pago de tributos.  | Nunca        | 2        | 1,4%               |
|   | Casi nunca   | 56       | 37,8%              |
|   | A veces      | 15       | 10,1%              |
|   | Casi siempre | 74       | 50,0%              |
|   | Siempre      | 1        | 0,7%               |
| Tengo claro que las inafectaciones por el equipaje se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles. | Nunca        | 3        | 2,0%               |
|   | Casi nunca   | 46       | 31,1%              |
|   | A veces      | 26       | 17,6%              |
|   | Casi siempre | 57       | 38,5%              |
|   | Siempre      | 16       | 10,8%              |
| Tengo claro de cuáles son los bienes del equipaje afectos al pago de tributos.                                    | Nunca        | 2        | 1,4%               |
|   | Casi nunca   | 56       | 37,8%              |
|   | A veces      | 16       | 10,8%              |
|   | Casi siempre | 73       | 49,3%              |
|   | Siempre      | 1        | 0,7%               |

*Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”*



**Figura 3: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el equipaje”**

*Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”*

**Tabla 5: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa”**

|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo conocimiento    | 59         | 39,9       | 39,9              | 39,9                 |
| Regular conocimiento | 17         | 11,5       | 11,5              | 51,4                 |
| Alto conocimiento    | 72         | 48,6       | 48,6              | 100,0                |
| Total                | 148        | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”*

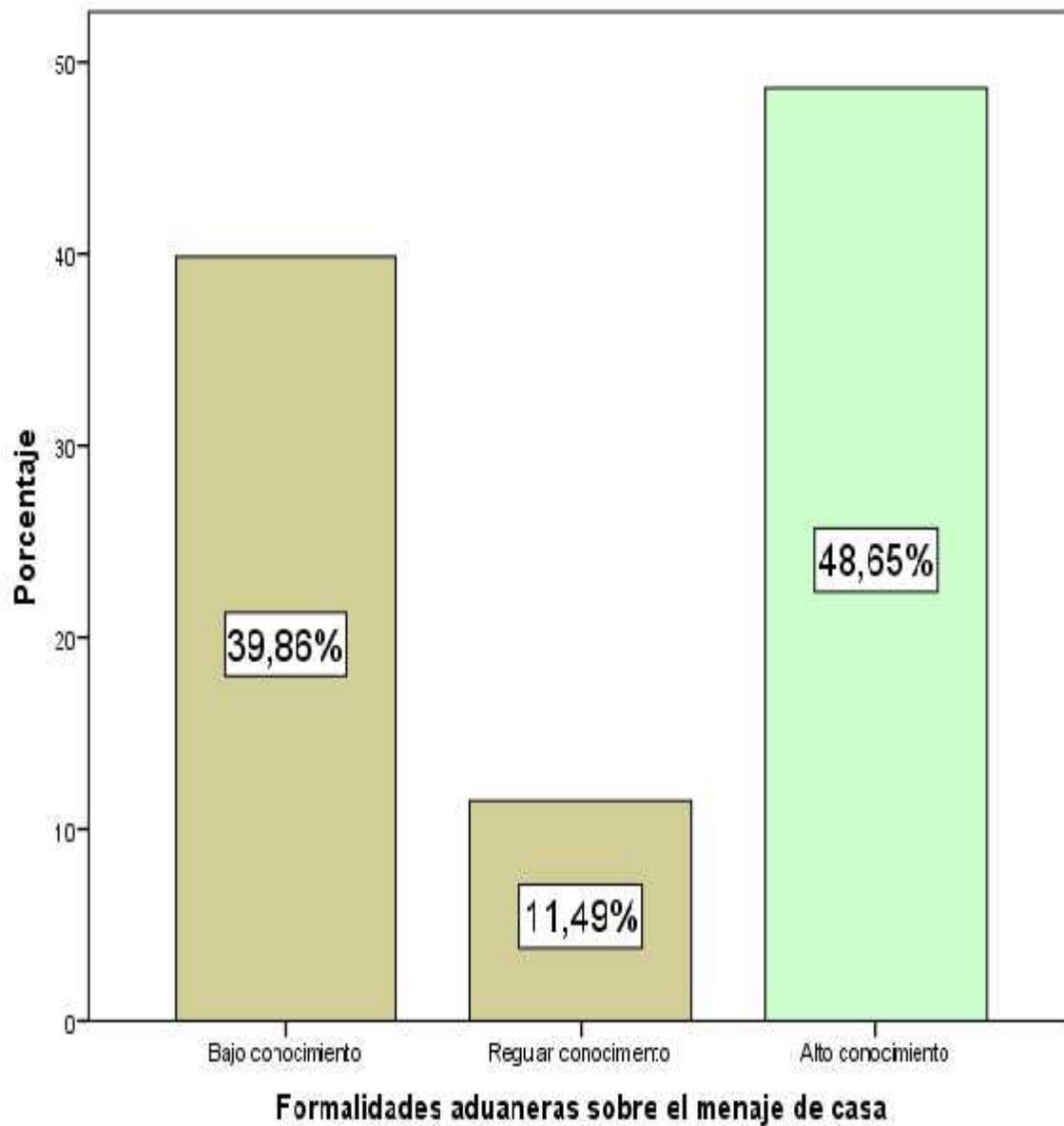
Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa”, de donde el 48,6% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que tienen un alto conocimiento de las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa que pueden llevarse como pasajero, pero existe un 39,9% de las personas que manifiestan tener un bajo conocimiento sobre dichas formalidades.

Al analizar por pregunta se tiene que la formalidad aduanera sobre el menaje de casa más destacada fue que se tiene claro que las inafectaciones por el menaje de casa se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles, mientras que la formalidad aduanera que más se desconoce es la de saber completamente qué menaje de casa no genera pago de tributos.

**Tabla 6: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa” (por pregunta)**

|   |              | Recuento | % de N<br>columnas |
|---|--------------|----------|--------------------|
| Tengo conocimiento de qué menaje de casa no genera pago de tributos.  | Nunca        | 2        | 1,4%               |
|   | Casi nunca   | 57       | 38,5%              |
|   | A veces      | 16       | 10,8%              |
|   | Casi siempre | 72       | 48,6%              |
|   | Siempre      | 1        | 0,7%               |
| Tengo claro que las inafectaciones por el menaje de casa se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles. | Nunca        | 3        | 2,0%               |
|   | Casi nunca   | 48       | 32,4%              |
|   | A veces      | 23       | 15,5%              |
|   | Casi siempre | 57       | 38,5%              |
| Tengo claro de cuáles son los bienes del menaje de casa afectos al pago de tributos.                                    | Nunca        | 2        | 1,4%               |
|   | Casi nunca   | 56       | 37,8%              |
|   | A veces      | 16       | 10,8%              |
|   | Casi siempre | 73       | 49,3%              |
| Tengo claro de cuáles son las reglas para el ingreso de los bienes del menaje de casa.                                  | Nunca        | 0        | 0,0%               |
|   | Casi nunca   | 59       | 39,9%              |
|   | A veces      | 14       | 9,5%               |
|   | Casi siempre | 75       | 50,7%              |
|   | Siempre      | 0        | 0,0%               |

*Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”*



**Figura 4: Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa”**

**Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”**

**Tabla 7: Variable “Formalidades aduaneras”**

|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Bajo conocimiento    | 53         | 35,8       | 35,8                 | 35,8                    |
| Regular conocimiento | 27         | 18,2       | 18,2                 | 54,1                    |
| Alto conocimiento    | 68         | 45,9       | 45,9                 | 100,0                   |
| Total                | 148        | 100,0      | 100,0                |                         |

*Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”*

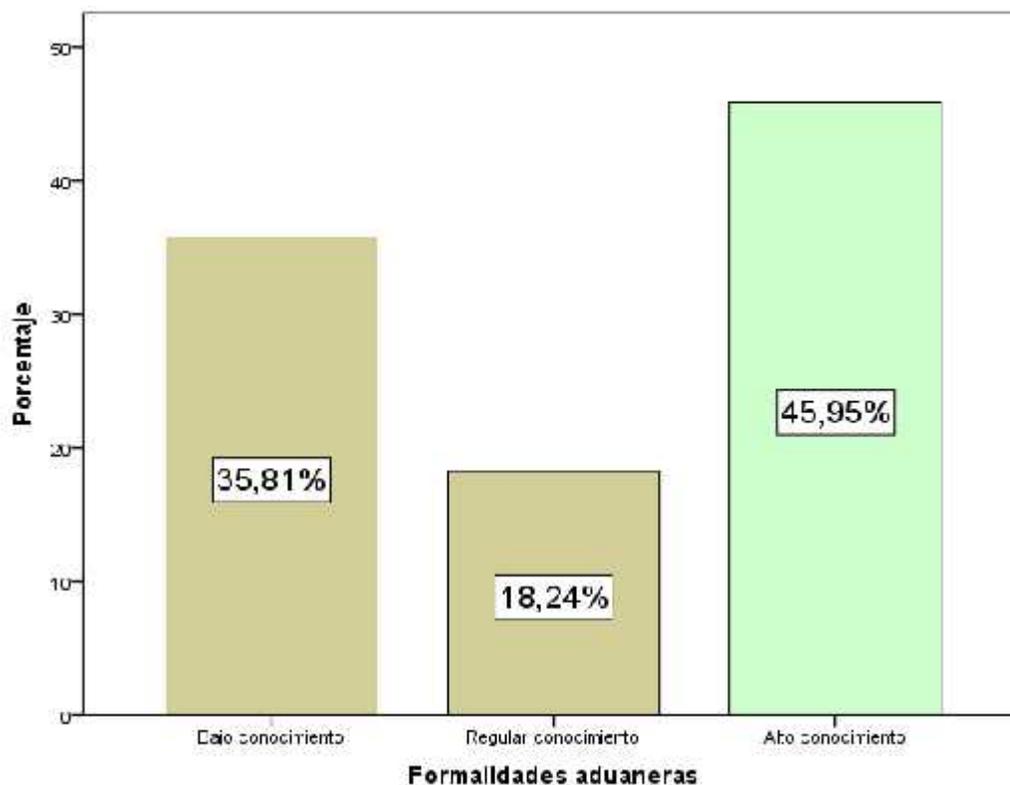
Después de efectuar el análisis por cada una de las dimensiones de la variable independiente, se procede a efectuar un análisis general de las “Formalidades aduaneras”, de donde el 45,9% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que tienen un alto conocimiento de las formalidades aduaneras relacionadas con lo que pueden llevar como pasajero, pero existe un 35,8% de las personas que manifiestan tener un bajo conocimiento sobre dichas formalidades.

Al analizar de forma comparativa por dimensión, se tiene que el más destacado fueron las “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa”, seguido de las “Formalidades aduaneras sobre el equipaje” y finalmente las “Disposiciones generales”.

**Tabla 8: Variable “Formalidades aduaneras” (por dimensión)**

|  |                      | Recuento | % de N<br>columnas |
|--|----------------------|----------|--------------------|
| Disposiciones generales                        | Bajo conocimiento    | 49       | 33,1%              |
|  | Regular conocimiento | 42       | 28,4%              |
|  | Alto conocimiento    | 57       | 38,5%              |
| Formalidades aduaneras sobre el equipaje       | Bajo conocimiento    | 58       | 39,2%              |
|  | Regular conocimiento | 19       | 12,8%              |
|  | Alto conocimiento    | 71       | 48,0%              |
| Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa | Bajo conocimiento    | 59       | 39,9%              |
|  | Regular conocimiento | 17       | 11,5%              |
|  | Alto conocimiento    | 72       | 48,6%              |

Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”

**Figura 5: Variable “Formalidades aduaneras”**

Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”

#### 4.3.2. Resultados de la variable “Calidad de servicio”

**Tabla 9: Dimensión “Fiabilidad”**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular  | 15         | 10,1       | 10,1                 | 10,1                    |
| Adecuada | 133        | 89,9       | 89,9                 | 100,0                   |
| Total    | 148        | 100,0      | 100,0                |                         |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

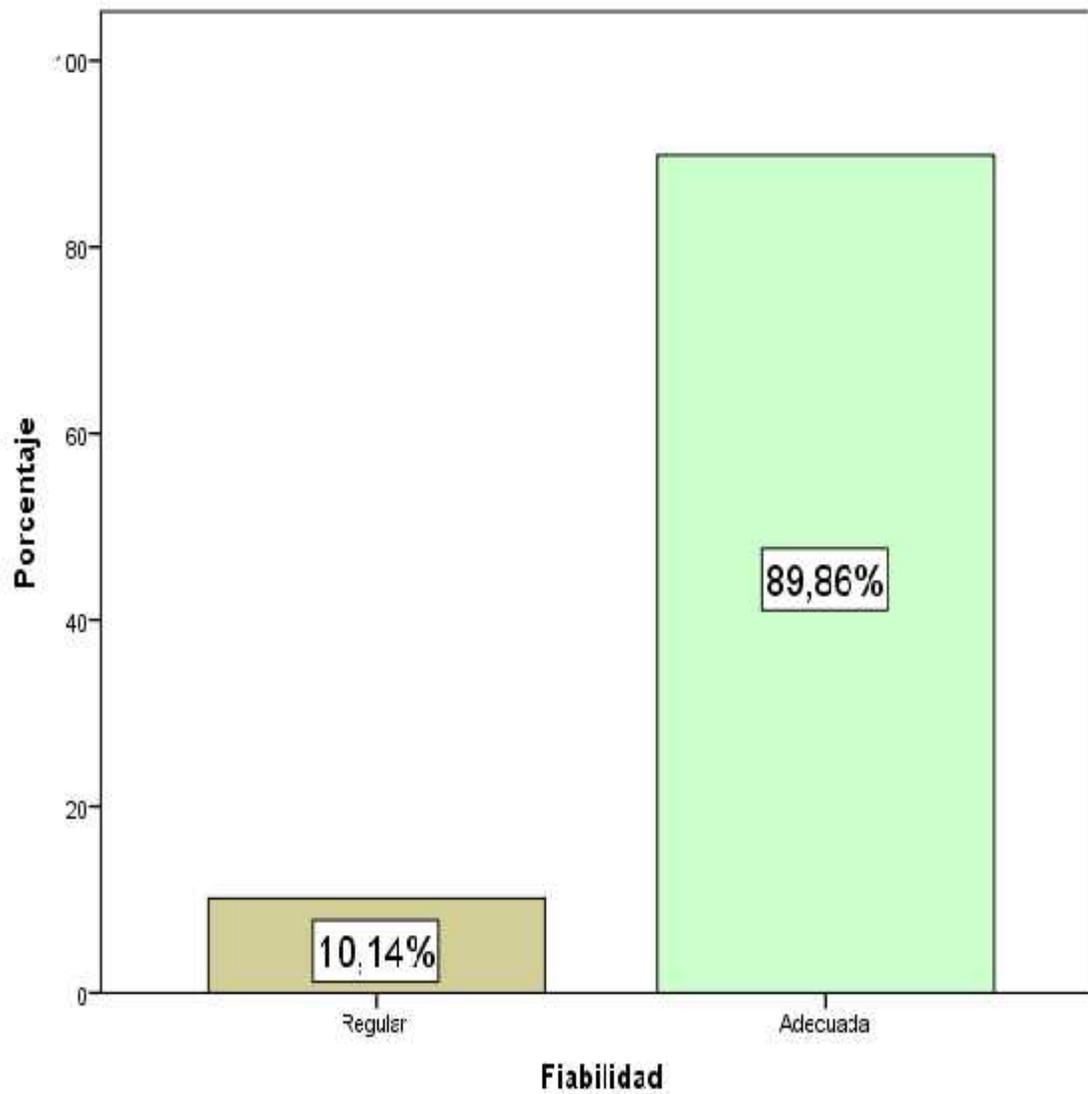
Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Fiabilidad”, de donde el 89,9% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que la fiabilidad o confianza que se inspira al visitante sobre los procedimientos aduaneros es adecuada, y el 10,1% considera que es de nivel regular.

Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que fueron atendidos inmediatamente en el Área de Liquidaciones de la SUNAT, sin importar su condición socioeconómica; siendo el aspecto focalizado a mejorar que deberían ser atendidos considerando la prisa que tenían por pasar la frontera.

**Tabla 10: Dimensión “Fiabilidad” (por pregunta)**

|   |                          | Recuento | % de N<br>columnas |
|---|--------------------------|----------|--------------------|
| Fueron atendidos inmediatamente a<br>en el Área de Liquidaciones de la<br>SUNAT, sin importar su condición<br>socioeconómica.             | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 2        | 1,4%               |
|   | Indiferente              | 9        | 6,1%               |
|   | De acuerdo               | 115      | 77,7%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 22       | 14,9%              |
| Fueron atendidos considerando la<br>prisa que tenían por pasar la<br>frontera.  | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 6        | 4,1%               |
|   | Indiferente              | 67       | 45,3%              |
|   | De acuerdo               | 72       | 48,6%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 3        | 2,0%               |
| La atención proporciona estuvo a<br>cargo del personal que labora en el<br>Área de Liquidaciones de la<br>SUNAT.                          | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 2        | 1,4%               |
|   | De acuerdo               | 143      | 96,6%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 3        | 2,0%               |
| El personal del Área de<br>Liquidaciones de la SUNAT les<br>explicó el procedimiento a seguir.  | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 3        | 2,0%               |
|   | De acuerdo               | 139      | 93,9%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 6        | 4,1%               |
| El Área de Liquidaciones de la<br>SUNAT contó con todos los<br>formatos e instrumentos para<br>atender sus requerimientos<br>tributarios. | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 1        | 0,7%               |
|   | De acuerdo               | 144      | 97,3%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 3        | 2,0%               |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*



**Figura 6: Dimensión “Fiabilidad”**

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

**Tabla 11: Dimensión “Capacidad de respuesta”**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular  | 14         | 9,5        | 9,5                  | 9,5                     |
| Adecuada | 134        | 90,5       | 90,5                 | 100,0                   |
| Total    | 148        | 100,0      | 100,0                |                         |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

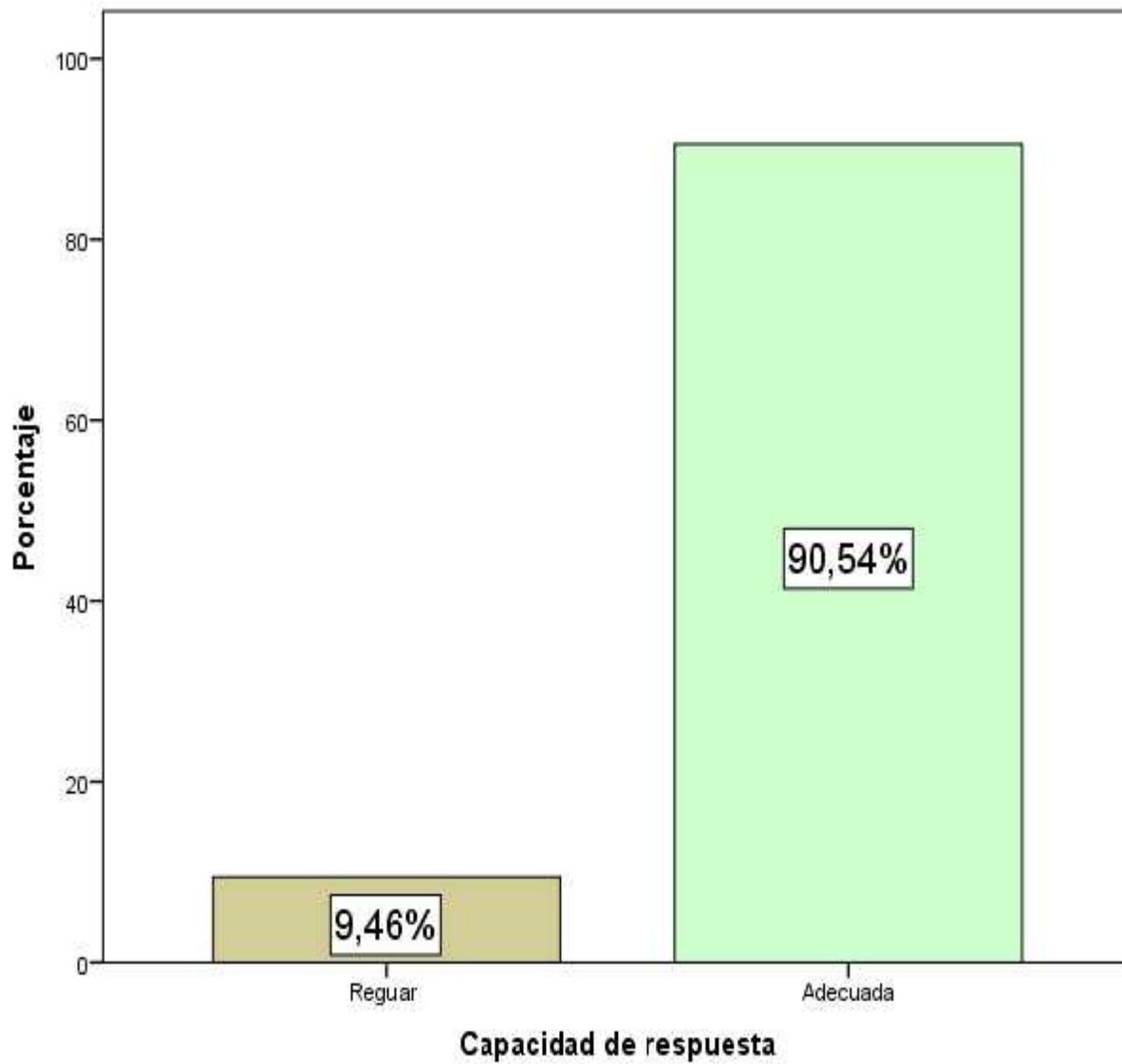
Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Capacidad de respuesta”, de donde el 90,5% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que la capacidad de respuesta que caracteriza al servicio brindado es adecuada, y el 9,5% considera que es de nivel regular.

Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que consideran que la atención en el Área de Liquidaciones de la SUNAT fue rápida; siendo el aspecto focalizado a mejorar que se debería efectuar una distribución del personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT que permita que la atención sea eficiente.

**Tabla 12: Dimensión “Capacidad de respuesta” (por pregunta)**

|   |                          | Recuento | % de N<br>columnas |
|---|--------------------------|----------|--------------------|
| Considero que la atención en el Área de Liquidaciones de la SUNAT fue rápida.   | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 2        | 1,4%               |
|   | Indiferente              | 9        | 6,1%               |
|   | De acuerdo               | 78       | 52,7%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 59       | 39,9%              |
| Considero que la atención en el Área de Liquidaciones de la SUNAT fue oportuna.   | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 11       | 7,4%               |
|   | De acuerdo               | 104      | 70,3%              |
| Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT apoyó para que la atención fuera rauda.                 | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 7        | 4,7%               |
|   | De acuerdo               | 127      | 85,8%              |
| Considero que la distribución del personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT permite que la atención sea eficiente. | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 6        | 4,1%               |
|   | De acuerdo               | 132      | 89,2%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 10       | 6,8%               |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*



**Figura 7: Dimensión “Capacidad de respuesta”**

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

**Tabla 13: Dimensión “Seguridad”**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular  | 10         | 6,8        | 6,8                  | 6,8                     |
| Adecuada | 138        | 93,2       | 93,2                 | 100,0                   |
| Total    | 148        | 100,0      | 100,0                |                         |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

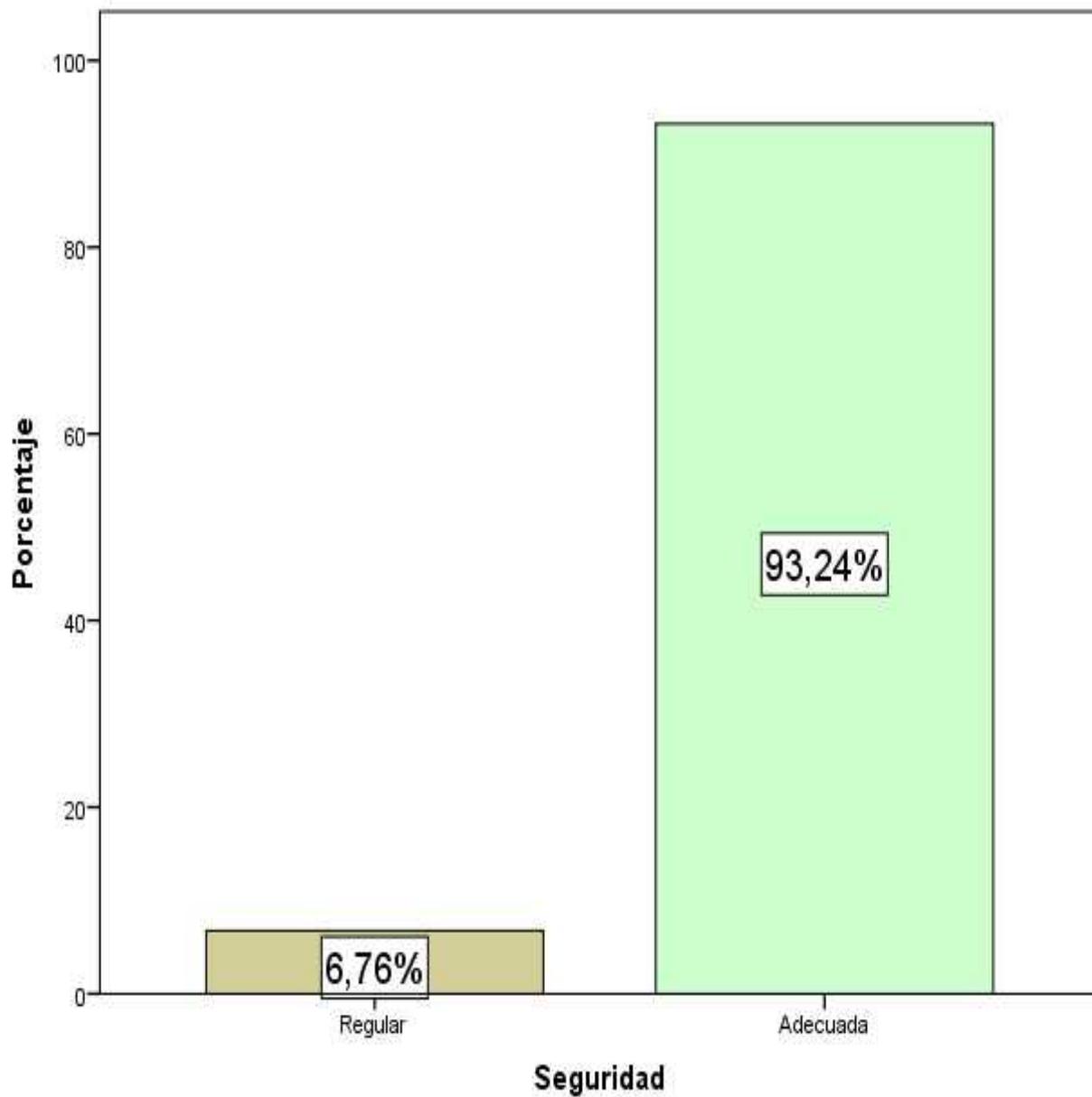
Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Seguridad”, de donde el 93,2% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que la seguridad existente es adecuada, y el 6,8% considera que es de nivel regular.

Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que señalan que el personal invirtió tiempo en explicarle las dudas en el procedimiento a seguir; siendo el aspecto focalizado a mejorar que durante la atención dada en el Área de Liquidaciones de la SUNAT debería respetarse más la privacidad.

**Tabla 14: Dimensión “Seguridad” (por pregunta)**

|  |                          | Recuento | % de N<br>columnas |
|--|--------------------------|----------|--------------------|
| El personal invirtió tiempo en explicarle las dudas en el procedimiento a seguir.                  | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|  | Indiferente              | 0        | 0,0%               |
|  | De acuerdo               | 127      | 85,8%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 21       | 14,2%              |
| Durante la atención dada en el Área de Liquidaciones de la SUNAT se respetó su privacidad.         | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|  | Indiferente              | 7        | 4,7%               |
|  | De acuerdo               | 136      | 91,9%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 5        | 3,4%               |
| En el Área de Liquidaciones de la SUNAT se le atendió siguiendo todos los procedimientos formales. | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|  | Indiferente              | 5        | 3,4%               |
|  | De acuerdo               | 137      | 92,6%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 6        | 4,1%               |
| Considero que el Área de Liquidaciones de la SUNAT cumplió con su labor al atenderme.              | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|  | Indiferente              | 1        | 0,7%               |
|  | De acuerdo               | 139      | 93,9%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 8        | 5,4%               |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*



**Figura 8: Dimensión “Seguridad”**

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

**Tabla 15: Dimensión “Empatía”**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular  | 5          | 3,4        | 3,4                  | 3,4                     |
| Adecuada | 143        | 96,6       | 96,6                 | 100,0                   |
| Total    | 148        | 100,0      | 100,0                |                         |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

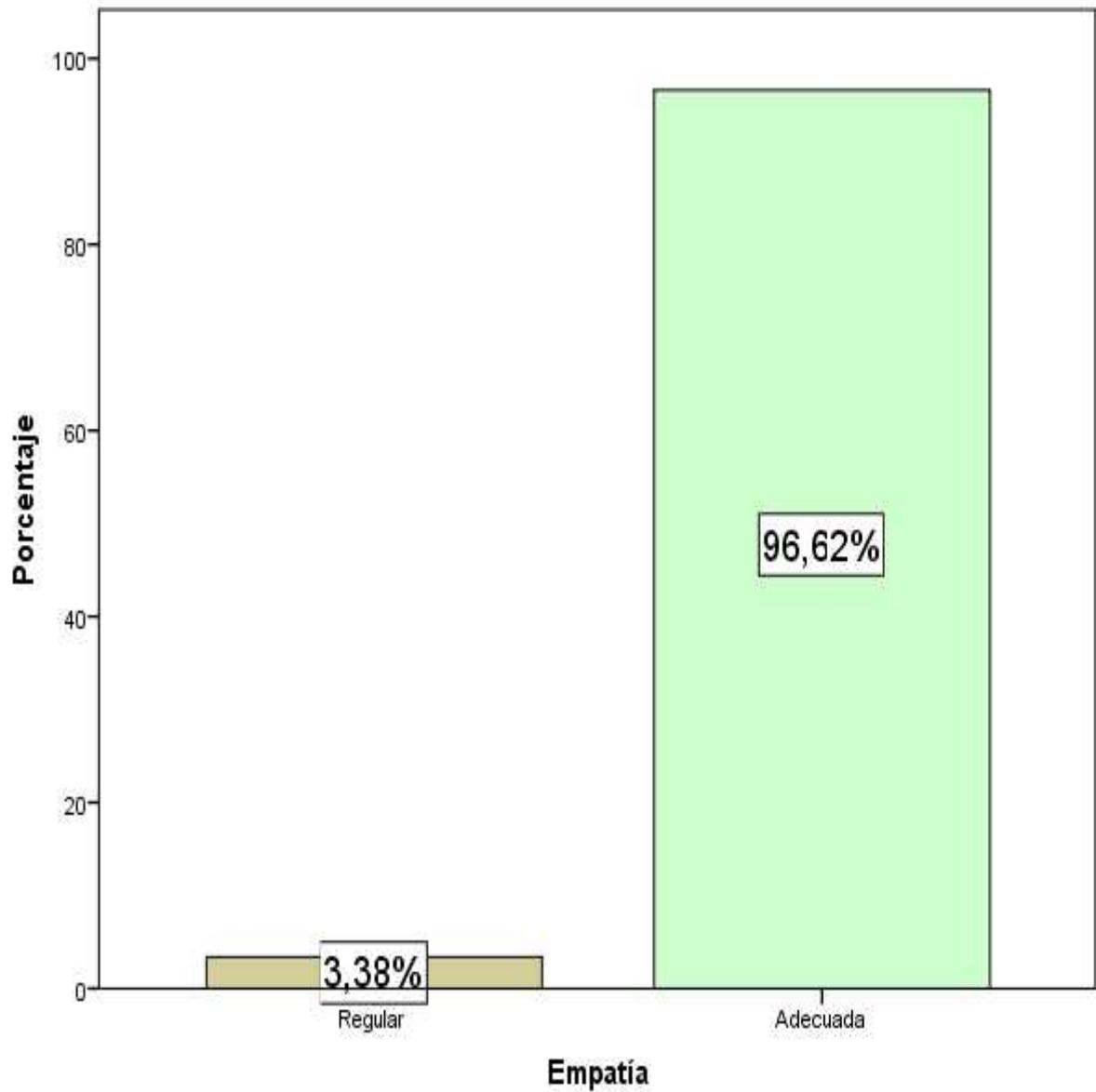
Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Empatía”, de donde el 96,6% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que el comportamiento empático que caracteriza al personal es adecuado, y el 3,4% considera que es de nivel regular.

Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que reconoce que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT lo trató con amabilidad y respeto; siendo el aspecto focalizado a mejorar que en el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT se debería priorizar que el usuario reciba un trato de acuerdo a lo normado.

**Tabla 16: Dimensión “Empatía” (por pregunta)**

|  |                          | Recuento | % de N<br>columnas |
|--|--------------------------|----------|--------------------|
| El personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT lo trató con amabilidad y respeto.   | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|  | Indiferente              | 2        | 1,4%               |
|  | De acuerdo               | 94       | 63,5%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 52       | 35,1%              |
| El personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT le mostró interés para dar solución a cualquier problema.                      | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 2        | 1,4%               |
|  | Indiferente              | 2        | 1,4%               |
|  | De acuerdo               | 125      | 84,5%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 19       | 12,8%              |
| Fueron claras las explicaciones dadas por el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT.                                     | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|  | Indiferente              | 3        | 2,0%               |
|  | De acuerdo               | 128      | 86,5%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 17       | 11,5%              |
| Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT se caracteriza por su comportamiento empático.                   | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 1        | 0,7%               |
|  | Indiferente              | 4        | 2,7%               |
|  | De acuerdo               | 139      | 93,9%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 4        | 2,7%               |
| Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT prioriza que el usuario reciba un trato de acuerdo a lo normado. | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|  | En desacuerdo            | 1        | 0,7%               |
|  | Indiferente              | 4        | 2,7%               |
|  | De acuerdo               | 138      | 93,2%              |
|  | Totalmente de acuerdo    | 5        | 3,4%               |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*



**Figura 9: Dimensión “Empatía”**

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

**Tabla 17: Dimensión “Aspectos tangibles”**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular  | 32         | 21,6       | 21,6                 | 21,6                    |
| Adecuada | 116        | 78,4       | 78,4                 | 100,0                   |
| Total    | 148        | 100,0      | 100,0                |                         |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

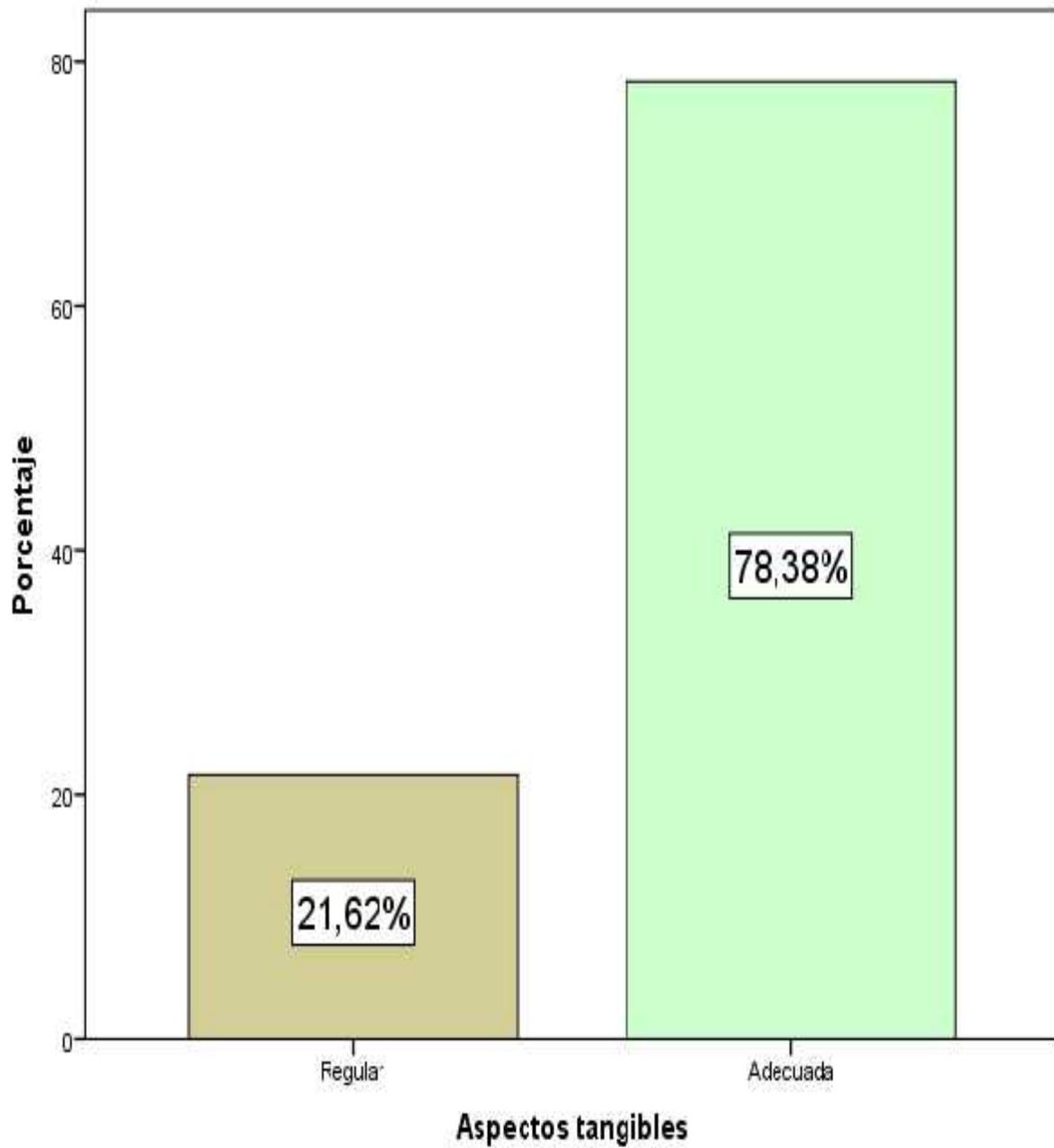
Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Aspectos tangibles”, de donde el 78,4% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que los aspectos tangibles existentes son de nivel adecuado, y el 21,6% considera que es de nivel regular.

Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que consideran que los ambientes del Área de Liquidaciones de la SUNAT son limpios y cómodos; siendo el aspecto focalizado a mejorar que la información que está en el entorno del Área de Liquidaciones de la SUNAT debería permitir tener más claridad en los pasos a seguir.

**Tabla 18: Dimensión “Aspectos tangibles” (por pregunta)**

|   |                          | Recuento | % de N<br>columnas |
|---|--------------------------|----------|--------------------|
| La información que está en el entorno del Área de Liquidaciones de la SUNAT permite tener claridad en los pasos a seguir. | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 18       | 12,2%              |
|   | Indiferente              | 40       | 27,0%              |
|   | De acuerdo               | 86       | 58,1%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 4        | 2,7%               |
| Considero que la infraestructura en el Área de Liquidaciones de la SUNAT es el adecuado.                                  | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 10       | 6,8%               |
|   | De acuerdo               | 137      | 92,6%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 1        | 0,7%               |
| Considero que el equipamiento en el Área de Liquidaciones de la SUNAT es el adecuado.                                     | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 10       | 6,8%               |
|   | De acuerdo               | 138      | 93,2%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 0        | 0,0%               |
| Considero que los ambientes del Área de Liquidaciones de la SUNAT son limpios y cómodos.                                  | Totalmente en desacuerdo | 0        | 0,0%               |
|   | En desacuerdo            | 0        | 0,0%               |
|   | Indiferente              | 0        | 0,0%               |
|   | De acuerdo               | 37       | 25,0%              |
|   | Totalmente de acuerdo    | 111      | 75,0%              |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*



**Figura 10: Dimensión “Aspectos tangibles”**

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

**Tabla 19: Variable “Calidad de servicio”**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular  | 6          | 4,1        | 4,1                  | 4,1                     |
| Adecuada | 142        | 95,9       | 95,9                 | 100,0                   |
| Total    | 148        | 100,0      | 100,0                |                         |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*

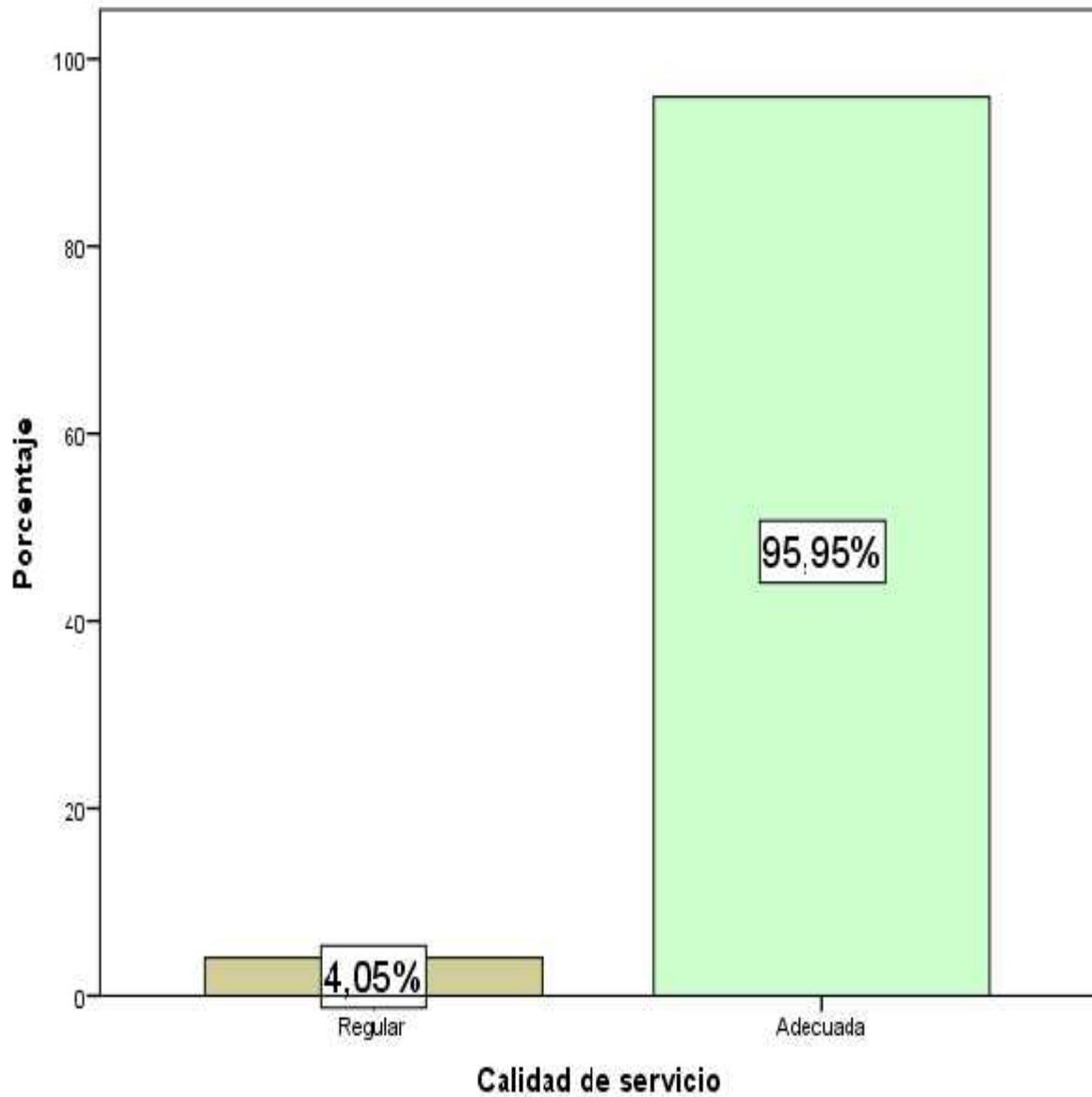
Después de efectuar el análisis por cada una de las dimensiones de la variable dependiente, se procede a efectuar un análisis general de la “Calidad de servicio”, de donde el 95,9% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que la calidad de servicio recibida es de nivel adecuado, y solamente el 4,1% de las personas señala que es de nivel regular.

Al analizar de forma comparativa por dimensión, se tiene que el más destacado fue la “Empatía”, seguido de la “Seguridad” y el focalizado a mejorar fueron los “Aspectos tangibles”.

**Tabla 20: Variable “Calidad de servicio” (por dimensión)**

|                        |            | Recuento | % de N<br>columnas |
|------------------------|------------|----------|--------------------|
| Fiabilidad             | Inadecuada | 0        | 0,0%               |
|                        | Regular    | 15       | 10,1%              |
|                        | Adecuada   | 133      | 89,9%              |
| Capacidad de respuesta | Inadecuada | 0        | 0,0%               |
|                        | Regular    | 14       | 9,5%               |
|                        | Adecuada   | 134      | 90,5%              |
| Seguridad              | Inadecuada | 0        | 0,0%               |
|                        | Regular    | 10       | 6,8%               |
|                        | Adecuada   | 138      | 93,2%              |
| Empatía                | Inadecuada | 0        | 0,0%               |
|                        | Regular    | 5        | 3,4%               |
|                        | Adecuada   | 143      | 96,6%              |
| Aspectos tangibles     | Inadecuada | 0        | 0,0%               |
|                        | Regular    | 32       | 21,6%              |
|                        | Adecuada   | 116      | 78,4%              |

*Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”*



**Figura 11: Variable “Calidad de servicio”**

**Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”**

#### 4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

##### 4.4.1. Contraste de las hipótesis específicas

- a) La primera hipótesis específica precisa que “Las disposiciones generales influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa”.

$H_0$ : No existe influencia de las disposiciones generales en la calidad del servicio.

$H_1$ : Existe influencia de las disposiciones generales en la calidad del servicio.

Se obtuvo el siguiente reporte de la regresión lineal simple:

**Tabla 21: Contraste de la hipótesis específica N° 01**

| Modelo                  | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        | Sig.  |
|-------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|-------|
|                         | B                              | Error estándar | Beta                        | t      |       |
| 1 (Constante)           | 86,909                         | 1,314          |                             | 66,147 | 0,000 |
| Disposiciones generales | 0,135                          | 0,084          | 0,132                       | 1,607  | 0,110 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

*Fuente: Ambos instrumentos*

Se obtuvo un valor de  $R^2 = 1,7\%$  (las disposiciones generales no son relevantes en el modelo) y un valor de  $p = 0,110$  que implica que como dicho valor resulta ser superior al 5% de significancia, se procede a no rechazar  $H_0$ ; es decir, las disposiciones generales no influyen en la

calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

- b) La segunda hipótesis específica precisa que “Las formalidades aduaneras sobre el equipaje influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa”.

H<sub>0</sub>: No existe influencia de las formalidades aduaneras sobre el equipaje en la calidad del servicio.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las formalidades aduaneras sobre el equipaje en la calidad del servicio.

Se obtuvo el siguiente reporte de la regresión lineal simple:

**Tabla 22: Contraste de la hipótesis específica N° 02**

| Modelo                                   | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados | t      | Sig.  |
|--|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|-------|
|  | B                              | Error estándar | Beta                        |        |       |
| 2 (Constante)                            | 86,899                         | 1,213          |                             | 71,626 | 0,000 |
| Formalidades aduaneras sobre el equipaje | 0,216                          | 0,122          | 0,144                       | 1,762  | 0,080 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

*Fuente: Ambos instrumentos*

Se obtuvo un valor de  $R^2 = 2,1\%$  (las formalidades aduaneras sobre el equipaje no son relevantes en el modelo) y un valor de  $p = 0,080$  que

implica que como dicho valor resulta ser superior al 5% de significancia, se procede a no rechazar  $H_0$ ; es decir, las formalidades aduaneras sobre el equipaje no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

- c) La tercera hipótesis específica precisa que “Las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa”.

$H_0$ : No existe influencia de las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa en la calidad del servicio.

$H_1$ : Existe influencia de las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa en la calidad del servicio.

Se obtuvo el siguiente reporte de la regresión lineal simple:

**Tabla 23: Contraste de la hipótesis específica N° 03**

| Modelo   | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        | Sig.  |
|--|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|-------|
|  | B                              | Error estándar | Beta                        | t      |       |
| 3 (Constante)                                  | 86,898                         | 1,218          |                             | 71,363 | 0,000 |
| Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa | 0,163                          | 0,093          | 0,144                       | 1,756  | 0,081 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

*Fuente: Ambos instrumentos*

Se obtuvo un valor de  $R^2 = 2,1\%$  (las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa no son relevantes en el modelo) y un valor de  $p = 0,081$  que implica que como dicho valor resulta ser superior al 5% de significancia, se procede a no rechazar  $H_0$ ; es decir, las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

#### **4.4.2. Contraste de la hipótesis general**

La hipótesis general precisa que “Las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa”.

$H_0$ : No existe influencia de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior en la calidad del servicio.

$H_1$ : Existe influencia de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior en la calidad del servicio.

Se obtuvo el siguiente reporte de la regresión lineal simple:

**Tabla 24: Contraste de la hipótesis general**

| Modelo                 | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        | Sig.  |
|------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|-------|
|                        | B                              | Error estándar | Beta                        | t      |       |
| 4 (Constante)          | 86,814                         | 1,277          |                             | 67,999 | 0,000 |
| Formalidades aduaneras | 0,057                          | 0,033          | 0,142                       | 1,736  | 0,085 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

*Fuente: Ambos instrumentos*

Se obtuvo un valor de  $R^2 = 2,0\%$  (las formalidades aduaneras no son relevantes en el modelo) y un valor de  $p = 0,085$  que implica que como dicho valor resulta ser superior al 5% de significancia, se procede a no rechazar  $H_0$ ; es decir, las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

#### 4.5. DISCUSIÓN

Después de efectuar el análisis de los resultados del trabajo de campo efectuado, se tiene que las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa, dado que se obtuvo un valor de  $p = 0,085$  que es superior al 5% de significancia; ello implica que para analizar la calidad de servicio que se brinda, se deben considerar factores que influyan en la satisfacción del usuario del servicio, tales como: El trato empático al visitante durante el desarrollo de sus declaraciones en la frontera, el poder brindar una atención rápida y oportuna que permita acelerar el ingreso al país, el minimizar el tiempo de espera, el generar una atmósfera de

seguridad sobre el trato objetivo e imparcial que se le brindará, el contar con los recursos tecnológicos que permitan dar un rápido servicio e irradiar una apariencia de limpieza y pulcritud en la atención; dado que las formalidades aduaneras son las reglas que establece el estado peruano que se deben cumplir para ingresar al país en lo que implica el equipaje y el menaje de casa, es decir son aspectos establecidos, que con su difusión y lograr que el visitante esté enterado permitirá que pueda acceder sin problemas al país, pero no constituyen factores que generan satisfacción en la persona como consecuencia de un servicio de calidad.

Dichos resultados coinciden con los encontrados por Cruz (2014) quien resalta la importancia de conocer las formalidades que establece la aduana para la correcta importación de menaje que productos pertenecen a este régimen si deben o no pagar tributos, teniendo en cuenta que todo será sometido a un estricto control aduanero por las autoridades competentes; y con Inca (2015) quien resalta que es importante la calidad en los servicios en la atención al usuario, en la cual está incluido la (capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales) para la mejor satisfacción de los mismos, de este factor muy importante depende el concepto que tendrán los usuarios.

## 5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

1. Las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa (valor de  $p = 0,085$ ); lo cual implica que las personas reconocen que los servidores públicos conocen adecuadamente la normatividad a fin a sus labores, pero para analizar la calidad del servicio recibido consideran otros aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empático e infraestructura.
2. Las disposiciones generales de las formalidades aduaneras no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa (valor de  $p = 0,110$ ); existiendo un 38.5% de personas consideran que tienen un alto conocimiento de las disposiciones generales sobre los artículos y bienes que pueden llevar, pero la mayoría desconoce que la empresa de transporte está obligada a proporcionar la información necesaria del procedimiento para declarar.
3. Las formalidades aduaneras sobre el equipaje no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa (valor de  $p = 0,080$ ); existiendo un 48,0% de personas consideran que tienen un alto conocimiento de las formalidades aduaneras sobre el equipaje que pueden llevar, pero la mayoría desconoce es tener una claridad completa de cuáles son los bienes del equipaje afectos al pago de tributos

4. Las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa (valor de  $p = 0,081$ ); existiendo un 48,6% de personas consideran que tienen un alto conocimiento de las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa que pueden llevar, pero la mayoría alega desconocer completamente qué menaje de casa no genera pago de tributos

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1. Capacitar constantemente al personal asignado al área de liquidaciones de SUNAT del Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa sobre las modificaciones de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior para orientar y atender con mayor facilidad y rapidez.
2. Generar alianzas estratégicas con las empresas de transporte para concientizar sobre su obligación de proporcionar la información necesaria del procedimiento para declarar, puesto que es la disposición general que más desconocen los usuarios del servicio del área de liquidaciones.
3. Establecer estrategias que permitan conocer a los usuarios del servicio del área de liquidaciones sobre el equipaje proveniente del exterior que no genera pago de tributos a fin de agilizar los controles y/o los trámites para su ingreso, puesto que es la formalidad aduanera del equipaje que más desconocen los usuarios del servicio del área de liquidaciones.
4. Establecer estrategias que permitan conocer a los usuarios del servicio del área de liquidaciones sobre el menaje de casa proveniente del exterior que no genera pago de tributos a fin de agilizar los controles y/o los trámites para su ingreso, puesto que es la formalidad aduanera del menaje de casa que más desconocen los usuarios del servicio del área de liquidaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. M., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la Calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Aniorte, N. (2001). *Servicios de Calidad*. Recuperado el 10 de Setiembre de 2018, de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Bujanda, C. (2007). *Evaluación de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. Caso: Seguros Caracas, de Liberty Mutual, Sucursal Barquisimeto*. (Tesis de grado). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. Obtenido de <https://docplayer.es/5702938-Universidad-centroccidental-lisandro-alvarado.html>
- Condor, D. (2015). *Implementación de las medidas aduaneras para disminuir el contrabando en el Perú en el periodo 2013-2015*, 47. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Obtenido de <https://es.slideshare.net/danielcondoryachachin/proyecto-de-tesis-medidas-aduaneras>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *The Journal of Marketing*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/225083621\\_Measuring\\_Service\\_Quality\\_-\\_A\\_Reexamination\\_And\\_Extension](https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension)
- Cruz, P. (2014). *Plan de retorno y sus inconvenientes para realizar importaciones de menaje de casa y equipos de trabajo efectuados durante el periodo 2009-2010 por el tercer distrito aduanero del SENA E*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/149/1/CRUZ%20ESPANA%20PRISCILA.pdf>
- Decreto Legislativo N° 1053 - Aprueba la Ley General de Aduanas. (27 de Junio de 2008). *Diario Oficial El Peruano*, pág. 374895. Obtenido de <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2008/06/27/219140-4.html>
- Decreto Supremo N° 002-2017-PCM - Declaran el año 2017 como el "Año del Buen Servicio al Ciudadano". (07 de Enero de 2017). *Diario Oficial El Peruano*, pág. 80. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/declaran-el->

ano-2017-como-el-ano-del-buen-servicio-al-ciuda-decreto-supremo-n-002-2017-pcm-1471550-1/

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. (09 de Enero de 2013). *Diario Oficial El Peruano*, pág. 485770. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Decreto Supremo N° 182-2013-EF - Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa. (27 de Julio de 2013). *Diario Oficial El Peruano*, pág. 499982. Obtenido de <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2013/07/25/966992-3.html>

Decreto Supremo N° 367-2016-EF - Modifican el Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa, aprobado mediante Decreto Supremo N° 182-2013-EF. (26 de Diciembre de 2016). *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-reglamento-del-regimen-aduanero-especial-de-equ-decreto-supremo-n-367-2016-ef-1467092-9/>

Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Fischer, L., & Navarro, A. (1994). *Introducción a la investigación de mercados*. Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana de Mexico.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. México D.F., México: Mc Graw Hill.

Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Argüedas. Andahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kotler, P. (1997). *Fundamentos de Mercadotecnia*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

- Luna, J. (2017). *Calidad del servicio desde la perspectiva de los Operadores de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del Callao*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6544/Luna\\_CJA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6544/Luna_CJA.pdf?sequence=1)
- Meza, N. (2018). *Gestión de riesgos y su influencia en las acciones realizadas en los puestos de control de la Intendencia de Aduana de Tacna, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Tacna. Tacna, Tacna.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública. (Julio de 2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (26 de Julio de 2017). Circular N° 007-2017- SUNAT - 5B0000.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**"FORMALIDADES ADUANERAS PARA EL INGRESO DE EQUIPAJE Y MENAJE DE CASA PROVENIENTE DEL EXTERIOR Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE LIQUIDACIONES DE SUNAT EN EL COMPLEJO DE ATENCIÓN FRONTERIZA SANTA ROSA 2018".**

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLES Y DIMENSIONES   | METODOLOGIA  |
|---|--|--|---|--|
| <p><b>1. Interrogante Principal</b><br/>¿En qué medida las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa?</p> <p><b>2. Interrogantes Específicas</b></p> <p>a) ¿En qué medida las disposiciones generales de las formalidades aduaneras influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa?</p> <p>b) ¿En qué medida las formalidades aduaneras del equipaje influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa?</p> <p>c) ¿En qué medida las formalidades aduaneras del menaje de casa influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa?</p> | <p><b>1. Objetivo General</b><br/>Determinar en qué medida las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> <p><b>2. Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Evaluar en qué medida las disposiciones generales de las formalidades aduaneras influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> <p>b) Analizar en qué medida las formalidades aduaneras del equipaje influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> <p>c) Analizar en qué medida las formalidades aduaneras del menaje de casa influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> | <p><b>1. Hipótesis General</b><br/>Las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> <p><b>2. Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) Las disposiciones generales de las formalidades aduaneras influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> <p>b) Las formalidades aduaneras del equipaje influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> <p>c) Las formalidades aduaneras del menaje de casa influyen significativamente en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> | <p><b>1. Hipótesis General</b></p> <p><b>1.1. Variable Independiente (X)</b><br/>X1. Formalidades aduaneras</p> <p>• <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposiciones generales de las formalidades aduaneras.</li> <li>- Formalidades aduaneras del equipaje.</li> <li>- Formalidades aduaneras del menaje de casa.</li> </ul> <p>• <b>Escala de medición:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto conocimiento.</li> <li>- Regular conocimiento.</li> <li>- Bajo conocimiento.</li> </ul> <p><b>1.2. Variable Dependiente (Y)</b><br/>Y1. Calidad de servicio</p> <p>• <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad.</li> <li>- Capacidad de respuesta.</li> <li>- Seguridad.</li> <li>- Empatía.</li> <li>- Aspectos tangibles.</li> </ul> <p>• <b>Escala de medición:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuada.</li> <li>- Regular.</li> <li>- Inadecuada.</li> </ul> | <p><b>1. Tipo de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativa</li> </ul> <p><b>2. Diseño de la Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicativo</li> <li>- No experimental</li> <li>- Transaccional</li> <li>- Transversal</li> </ul> <p><b>3. Ambito de Estudio</b><br/>Las personas que ingresan al Perú con equipaje y/o menaje de casa por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> <p><b>4. Población</b><br/>9,300 personas mayores de 18 años que ingresan a Perú diariamente por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.</p> <p><b>5. Muestra</b><br/>Conformada por 148 personas mayores de 18 años que ingresan a Perú, seleccionadas al azar.</p> <p><b>6. Técnicas de Recolección de datos</b><br/>Encuesta</p> <p><b>7. Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul> |

**ANEXO 02: CUESTIONARIO “FORMALIDADES ADUANERAS PARA EL  
INGRESO DE EQUIPAJE Y MENAJE DE CASA”**

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario del Área de Liquidaciones de SUNAT en el Complejo Fronterizo de Santa Rosa, las siguientes preguntas son meramente académicas, le solicitamos sea sincero con las respuestas a las siguientes afirmaciones relacionadas su nivel de conocimiento sobre las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa al Perú. Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión, para lo cual:

- A. Nunca/Totalmente en desacuerdo
- B. Casi nunca/En desacuerdo
- C. A veces/Indiferente
- D. Casi siempre/De acuerdo
- E. Siempre/Totalmente de acuerdo

**Sexo:**                    a) Masculino                    b) Femenino

**Edad:**                    a) Menos de 25                    b) Entre 25 y 40                    c) Más de 40

**País de procedencia:** .....

| N° | ÍTEM   | A | B | C | D | E |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | <b>DISPOSICIONES GENERALES</b>   |   |   |   |   |   |
| 1  | Considero que el declarar el equipaje y/o menaje de casa es procedimiento sencillo.  |   |   |   |   |   |
| 2  | Considero que conozco aceptablemente el procedimiento para declarar el equipaje y/o menaje de casa.                                  |   |   |   |   |   |
| 3  | Tengo claro que si llevo en efectivo más de US\$ 10,000 dólares americanos debo declararlo.  |   |   |   |   |   |
| 4  | Considero que la empresa de transportes me proporcionó la información necesaria del procedimiento para declarar.                     |   |   |   |   |   |
| 5  | Tengo conocimiento general de porqué se me puede incautar el equipaje y/o menaje de casa y que pasos siguen si se da la incautación. |   |   |   |   |   |
|    | <b>FORMALIDADES ADUANERAS SOBRE EL EQUIPAJE</b>  |   |   |   |   |   |
| 6  | Tengo conocimiento de qué equipaje no genera pago de tributos.   |   |   |   |   |   |
| 7  | Tengo claro que las inafectaciones por el equipaje se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles.                    |   |   |   |   |   |
| 8  | Tengo claro de cuáles son los bienes del equipaje afectos al pago de tributos.   |   |   |   |   |   |

| FORMALIDADES ADUANERAS SOBRE EL MENAJE DE CASA |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 9  | Tengo conocimiento de qué menaje de casa no genera pago de tributos.  |  |  |  |  |  |
| 10   | Tengo claro que las inafectaciones por el menaje de casa se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles. |  |  |  |  |  |
| 11   | Tengo claro de cuáles son los bienes del menaje de casa afectos al pago de tributos.                                    |  |  |  |  |  |
| 12   | Tengo claro de cuáles son las reglas para el ingreso de los bienes del menaje de casa.                                  |  |  |  |  |  |

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Autor del Instrumento: Juan Carlos Martínez Límaco**

### ANEXO 03: CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario del Área de Liquidaciones de SUNAT en el Complejo Fronterizo de Santa Rosa, las siguientes preguntas son meramente académicas, le solicitamos sea sincero con las respuestas a las siguientes afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio que está recibiendo por la entidad en dicha área. Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión, para lo cual:

- A. Nunca/Totalmente en desacuerdo
- B. Casi nunca/En desacuerdo
- C. A veces/Indiferente
- D. Casi siempre/De acuerdo
- E. Siempre/Totalmente de acuerdo

**Sexo:** a) Masculino b) Femenino

**Edad:** a) Menos de 25 b) Entre 25 y 40 c) Más de 40

**País de procedencia:** .....

| N° | ÍTEM  | A | B | C | D | E |
|----|---|---|---|---|---|---|
|    | <b>FIABILIDAD</b>   |   |   |   |   |   |
| 1  | Fueron atendidos inmediatamente en el Área de Liquidaciones de la SUNAT, sin importar su condición socioeconómica.            |   |   |   |   |   |
| 2  | Fueron atendidos considerando la prisa que tenían por pasar la frontera.  |   |   |   |   |   |
| 3  | La atención proporcionada estuvo a cargo del personal que labora en el Área de Liquidaciones de la SUNAT.                     |   |   |   |   |   |
| 4  | El personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT les explicó el procedimiento a seguir.                                      |   |   |   |   |   |
| 5  | El Área de Liquidaciones de la SUNAT contó con todos los formatos e instrumentos para atender sus requerimientos tributarios. |   |   |   |   |   |
|    | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>   |   |   |   |   |   |
| 6  | Considero que la atención en el Área de Liquidaciones de la SUNAT fue rápida.   |   |   |   |   |   |
| 7  | Considero que la atención en el Área de Liquidaciones de la SUNAT fue oportuna.   |   |   |   |   |   |
| 8  | Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT apoyó para que la atención fuera rauda.                       |   |   |   |   |   |

|                           |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 9                         | Considero que la distribución del personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT permite que la atención sea eficiente.          |  |  |  |  |  |
| <b>SEGURIDAD</b>          |  |  |  |  |  |  |
| 10                        | El personal invirtió tiempo en explicarle las dudas en el procedimiento a seguir.  |  |  |  |  |  |
| 11                        | Durante la atención dada en el Área de Liquidaciones de la SUNAT se respetó su privacidad.                                       |  |  |  |  |  |
| 12                        | En el Área de Liquidaciones de la SUNAT se le atendió siguiendo todos los procedimientos formales.                               |  |  |  |  |  |
| 13                        | Considero que el Área de Liquidaciones de la SUNAT cumplió con su labor al atenderme.  |  |  |  |  |  |
| <b>EMPATÍA</b>            |  |  |  |  |  |  |
| 14                        | El personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT lo trató con amabilidad y respeto.   |  |  |  |  |  |
| 15                        | El personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT le mostró interés para dar solución a cualquier problema.                      |  |  |  |  |  |
| 16                        | Fueron claras las explicaciones dadas por el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT.                                     |  |  |  |  |  |
| 17                        | Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT se caracteriza por su comportamiento empático.                   |  |  |  |  |  |
| 18                        | Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT prioriza que el usuario reciba un trato de acuerdo a lo normado. |  |  |  |  |  |
| <b>ASPECTOS TANGIBLES</b> |  |  |  |  |  |  |
| 19                        | La información que está en el entorno del Área de Liquidaciones de la SUNAT permite tener claridad en los pasos a seguir.        |  |  |  |  |  |
| 20                        | Considero que la infraestructura en el Área de Liquidaciones de la SUNAT es el adecuado.   |  |  |  |  |  |
| 21                        | Considero que el equipamiento en el Área de Liquidaciones de la SUNAT es el adecuado.  |  |  |  |  |  |
| 22                        | Considero que los ambientes del Área de Liquidaciones de la SUNAT son limpios y cómodos.   |  |  |  |  |  |

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Autor del Instrumento: Juan Carlos Martínez Límaco**

**ANEXO 04: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN:  
CUESTIONARIO “FORMALIDADES ADUANERAS”**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario “Formalidades aduaneras”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Juan Carlos Martínez Límaco

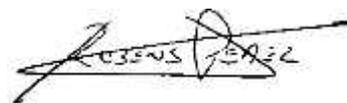
**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

| INDICADORES       | CRITERIOS  | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|-------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1.CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                         |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 2.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                       |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 3.ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                 |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 4.ORGANIZACION    | Existe una organización lógica.                                |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 5.SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad                   |                      |                   |                 | X                   |                      |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas. |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 7.CONSISTENCIA    | Basado en aspecto teórico-científico.                          |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 8.COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.              |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 9.METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.           |                      |                   |                 |                     | X                    |

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 02/Febrero/2019



Firma del Experto Informante  
Dr. Rubens H. Pérez Mamani

**ANEXO 05: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario “Calidad de servicio”.
- 1.4. Autor del Instrumento: Juan Carlos Martínez Límaco

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

| INDICADORES       | CRITERIOS  | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|-------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1.CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                         |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 2.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                       |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 3.ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                 |                      |                   |                 | X                   |                      |
| 4.ORGANIZACION    | Existe una organización lógica.                                |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 5.SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad                   |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas. |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 7.CONSISTENCIA    | Basado en aspecto teórico-científico.                          |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 8.COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.              |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 9.METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.           |                      |                   |                 |                     | X                    |

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 02/Febrero/2019



Firma del Experto Informante  
Dr. Rubens H. Pérez Mamani

**ANEXO 06: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN:  
CUESTIONARIO “FORMALIDADES ADUANERAS”**

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Meza Muelton Juan Carlos

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente ODEK.

1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario “Formalidades aduaneras”.

1.4. Autor del instrumento: Juan Carlos Martínez Limaco

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

| INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|--------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                         |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                       |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                 |                      |                   |                 | X                   |                      |
| 4. ORGANIZACION    | Existe una organización lógica.                                |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad                   |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas. |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 7. CONSISTENCIA    | Basado en aspecto teórico-científico.                          |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.              |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.           |                      |                   |                 |                     | X                    |

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy Buena

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 04/02/2019

  
 Firma del Experto Informante

Firma del Experto Informante

**ANEXO 07: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”**

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Mag. Nora Mercedes Toro Colar

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente DPEX.

1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Calidad de servicio".

1.4. Autor del Instrumento: Juan Carlos Martínez Limaco

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

| INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|--------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                         |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                       |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                 |                      |                   |                 | X                   |                      |
| 4. ORGANIZACION    | Existe una organización lógica.                                |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.                  |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas. |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 7. CONSISTENCIA    | Basado en aspecto teórico-científico.                          |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.              |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.           |                      |                   |                 |                     | X                    |

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy Buena.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 951.

Lugar y fecha: Tacna 04/02/2019

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante

Firma del Experto Informante

**ANEXO 08: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN:  
CUESTIONARIO “FORMALIDADES ADUANERAS”**

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Mag. Mónica Domínguez Bosaverra

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente ESPG UPT

1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Formalidades aduaneras".

1.4. Autor del Instrumento: Juan Carlos Martínez Limaco

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

| INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|--------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                         |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                       |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                 |                      |                   |                 | X                   |                      |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.                                |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad                   |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas. |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 7. CONSISTENCIA    | Basado en aspecto teórico-científico.                          |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.              |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico            |                      |                   |                 |                     | X                    |

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy Buena

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 03/02/19

  
 Firma del Experto Informante

Firma del Experto Informante

**ANEXO 09: INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”**

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg Mónica Dominguez Bosanegra

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente ESP6 UPT

1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Calidad de servicio".

1.4. Autor del Instrumento: Juan Carlos Martínez Limaco

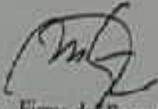
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

| INDICADORES        | CRITERIOS  | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|--------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                         |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                       |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                 |                      |                   |                 | X                   |                      |
| 4. ORGANIZACION    | Existe una organización lógica.                                |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad                   |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas. |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 7. CONSISTENCIA    | Basado en aspecto teórico-científico.                          |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y sus dimensiones.              |                      |                   |                 |                     | X                    |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.           |                      |                   |                 |                     | X                    |

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy Buena

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 03/02/19

  
 Firma del Experto Informante

Firma del Experto Informante

**ANEXO 10: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS: VARIABLE  
“FORMALIDADES ADUANERAS”**

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| 0,984                             | 12             |

*Estadísticas de total de elemento*

|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| Considero que el declarar el equipaje y/o menaje de casa es procedimiento sencillo.  | 33,80  | 102,380   | 0,903                                    | 0,983   |
| Considero que conozco aceptablemente el procedimiento para declarar el equipaje y/o menaje de casa.                                  | 33,89  | 101,327   | 0,960                                    | 0,981   |
| Tengo claro que si llevo en efectivo más de US\$ 10,000 dólares americanos debo declararlo.  | 33,43  | 101,566   | 0,775                                    | 0,986   |
| Considero que la empresa de transportes me proporcionó la información necesaria del procedimiento para declarar.                     | 34,97  | 105,312   | 0,653                                    | 0,988   |
| Tengo conocimiento general de porqué se me puede incautar el equipaje y/o menaje de casa y que pasos siguen si se da la incautación. | 33,96  | 101,372   | 0,937                                    | 0,982   |

|   |       |         |       |       |
|---|-------|---------|-------|-------|
| Tengo conocimiento de qué equipaje no genera pago de tributos.  | 33,90 | 99,860  | 0,970 | 0,981 |
| Tengo claro que las inafectaciones por el equipaje se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles.       | 33,76 | 98,893  | 0,922 | 0,982 |
| Tengo claro de cuáles son los bienes del equipaje afectos al pago de tributos.  | 33,91 | 99,855  | 0,973 | 0,981 |
| Tengo conocimiento de qué menaje de casa no genera pago de tributos.  | 33,92 | 99,953  | 0,966 | 0,981 |
| Tengo claro que las inafectaciones por el menaje de casa se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles. | 33,76 | 98,512  | 0,923 | 0,982 |
| Tengo claro de cuáles son los bienes del menaje de casa afectos al pago de tributos.                                    | 33,91 | 99,869  | 0,972 | 0,981 |
| Tengo claro de cuáles son las reglas para el ingreso de los bienes del menaje de casa.                                  | 33,90 | 100,337 | 0,974 | 0,981 |

---

**ANEXO 10: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS: VARIABLE  
“CALIDAD DE SERVICIO”**

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| 0,852                             | 22             |

*Estadísticas de total de elemento*

|   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| Fueron atendidos inmediatamente a su al Área de Liquidaciones de la SUNAT, sin importar su condición socioeconómica.          | 84,88  | 17,495  | 0,417                                    | 0,846   |
| Fueron atendidos considerando la prisa que tenían por pasar la frontera.  | 85,45  | 17,025  | 0,424                                    | 0,848   |
| La atención proporciona estuvo a cargo del personal que labora en el Área de Liquidaciones de la SUNAT.                       | 84,93  | 19,315  | 0,118                                    | 0,853   |
| El personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT les explicó el procedimiento a seguir.                                      | 84,92  | 18,891  | 0,274                                    | 0,850   |
| El Área de Liquidaciones de la SUNAT contó con todos los formatos e instrumentos para atender sus requerimientos tributarios. | 84,93  | 19,130  | 0,266                                    | 0,851   |
| Considero que la atención en el Área de Liquidaciones de la SUNAT fue rápida.   | 84,63  | 15,609  | 0,686                                    | 0,832   |

|   |       |        |       |       |
|---|-------|--------|-------|-------|
| Considero que la atención en el Área de Liquidaciones de la SUNAT fue oportuna.   | 84,79 | 16,575 | 0,627 | 0,836 |
| Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT apoyó para que la atención fuera rauda.                 | 84,89 | 17,471 | 0,615 | 0,839 |
| Considero que la distribución del personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT permite que la atención sea eficiente. | 84,91 | 17,781 | 0,595 | 0,841 |
| El personal invirtió tiempo en explicarle las dudas en el procedimiento a seguir.                                       | 84,80 | 18,190 | 0,411 | 0,846 |
| Durante la atención dada en el Área de Liquidaciones de la SUNAT se respetó su privacidad.                              | 84,95 | 18,222 | 0,508 | 0,844 |
| En el Área de Liquidaciones de la SUNAT se le atendió siguiendo todos los procedimientos formales.                      | 84,93 | 18,322 | 0,489 | 0,845 |
| Considero que el Área de Liquidaciones de la SUNAT cumplió con su labor al atenderme.                                   | 84,89 | 18,587 | 0,427 | 0,847 |
| El personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT lo trató con amabilidad y respeto.                                    | 84,60 | 17,248 | 0,489 | 0,843 |
| El personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT le mostró interés para dar solución a cualquier problema.             | 84,85 | 17,284 | 0,571 | 0,840 |
| Fueron claras las explicaciones dadas por el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT.                            | 84,84 | 17,982 | 0,473 | 0,844 |

|  |       |        |       |       |
|--|-------|--------|-------|-------|
| Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT se caracteriza por su comportamiento empático.                   | 84,95 | 18,032 | 0,589 | 0,842 |
| Considero que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT prioriza que el usuario reciba un trato de acuerdo a lo normado. | 84,95 | 18,038 | 0,560 | 0,842 |
| La información que está en el entorno del Área de Liquidaciones de la SUNAT permita tener claridad en los pasos a seguir.        | 85,43 | 17,743 | 0,199 | 0,866 |
| Considero que la infraestructura en el Área de Liquidaciones de la SUNAT es el adecuado.   | 85,00 | 18,422 | 0,458 | 0,846 |
| Considero que el equipamiento en el Área de Liquidaciones de la SUNAT es el adecuado.  | 85,01 | 18,578 | 0,414 | 0,847 |
| Considero que los ambientes del Área de Liquidaciones de la SUNAT son limpios y cómodos.   | 84,19 | 18,522 | 0,222 | 0,854 |

---