



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES



TESIS

**Proceso de importación de la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito
de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao - 2022.**

Presentado por:

Bach. Jhoelmir Marco Miranda Tito

**Para Optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración de
Negocios Internacionales**

Asesor(a): Dra. Evelyn Jesús Carazas Araujo

CUSCO - PERÚ
2022



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

De acuerdo con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables; expongo a su vuestra consideración la tesis titulado **Proceso de importación en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.**, con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales.

La presente investigación permitirá implementar herramientas estratégicas que permitan incorporar o mejorar las condiciones laborales en la organización, y se pueda alcanzar un buen desempeño laboral.

Cualquier sugerencia u observación, será útil para agregar a nuestro conocimiento.

Atentamente.

Bach. Jhoelmir Marco Miranda Tito



AGRADECIMIENTO

Gracias Dios, por haberme permitido llegar tan lejos, por darme salud para lograr mis objetivos, anhelos, y su infinita bondad.

Al grupo Blog Aduanas, por el apoyo desde las practicas pre profesionales, al Sr. Javier Chamorro, por el apoyo en esta investigación, a Nick Morales, y Sandra Coronado por su amable colaboración en la recolección de la información.

Agradecimiento profundo a la Dra. Evelyn Jesús Carazas Araujo, por su acompañamiento, guía para la elaboración de esta tesis, así como de sus enseñanzas en los diferentes semestres académicos que fueron muy productivos en mi desarrollo como persona y profesional.

A la facultad del CEAC, principalmente a la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales, a sus docentes quienes impartieron y nutrieron de su conocimiento y experiencias en mi desarrollo profesional, así mismo a los docentes dictaminantes Mgt. Juana Elizabeth Zamalloa Loaiza y Mgt. Edison Alves Choque, por el apoyo con sus observaciones y el acompañamiento brindado para la realización de las mismas.

A mi familia, por ser pilar fundamental de motivación y constancia.



DEDICATORIA

A mis abuelitos, Julia Romero, Juana María Arroyo y Julián Ttito, con mucho cariño, gracias por vuestro apoyo, paciencia y cuidado en mi niñez, por enseñarme muchos valores, por encaminarme, han sido inspiración.

A mis padres, Ángel Miranda y Haydee Ttito, por su inmenso amor, comprensión. Son una inspiración y claro ejemplo de superación, gracias por siempre apoyarme a cumplir mis sueños y siempre guiarme en el camino de bien, me siento orgulloso por tenerlos.

A mi hermana Diana Miranda, mi compañera de aventuras y travesuras en el día a día, gracias por tu cuidado y el amor que me das como hermana mayor.

A mi cuñado Cesar Tito y mis sobrinos Alejandro y Alejandra, que llenan de alegría la familia.

A mis grandes amigos de la etapa universitaria y la vida, Aldana C., Dana D., Daniella G., Auki C., Ffico C. y José O., quienes han estado conmigo, siempre apoyándome en todos los buenos y malos momentos.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la investigación	20
1.4.1. Relevancia social.....	20
1.4.2. Implicancias prácticas.....	20
1.4.3. Valor teórico.....	20
1.4.4. Utilidad metodología	20
1.5. Delimitación de la investigación.....	20
1.5.1. Delimitación espacial.....	20
1.5.2. Delimitación temporal	21
1.5.3. Delimitación conceptual	21



CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases legales	28
2.3. Bases teóricas	32
2.3.1. Proceso de importación.....	32
2.4. Marco conceptual	47
2.4.1. Aduana	47
2.4.2. Agencia de aduanas	48
2.4.3. Canal rojo.....	48
2.4.4. Conocimiento de embarque (BL).....	48
2.4.5. Despacho anticipado.....	48
2.4.6. Declaración aduanera de mercancías (DAM)	48
2.4.7. Exportación	49
2.4.8. Formalidades aduaneras.....	49
2.4.9. Importación	49
2.4.10. Mercancía.....	49
2.4.11. Régimen aduanero	49
2.4.12. Territorio aduanero.....	49
2.5. Marco empresarial.....	50
2.5.1. Inicios	50
2.5.2. Misión.....	50
2.5.3. Visión.....	50
2.5.4. Valores	50
2.5.5. Organigrama.....	51
2.6. Variable	51



2.6.1. Variable única	54
2.6.2. Conceptualización de la variable.....	51
2.6.3. Operacionalización de la variable	54
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.1. Enfoque de investigación.....	55
3.2. Diseño de la investigación	55
3.3. Alcance de la investigación	55
3.4. Población y muestra de la investigación	55
3.4.1. Población.....	55
3.4.2. Muestra	56
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.5.1. Técnica.....	56
3.5.2. Instrumento	56
3.6. Procesamiento de datos	56
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	57
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	57
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos.....	59
4.2.1. Resultado de la dimensión transmisión electrónica de datos.....	59
4.2.2. Resultado de la dimensión numeración de la DAM.....	63
4.2.3. Resultado de la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos.....	67
4.2.4. Resultado de la dimensión de asignación de canal control.....	71
4.2.5. Resultado de la dimensión recepción y registro.....	75
4.2.6. Resultado de la dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico....	80
4.2.7. Resultado de la dimensión retiro de mercancías	84
4.2.8. Resultado de la dimensión regularización de despacho anticipado y urgente	87
4.3. Resultados respecto al objetivo general	91
4.2.9. Comparación promedio de las dimensiones de proceso de importación.....	93



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	95
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	95
5.2. Limitaciones de estudio	96
5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación	97
5.4. Implicancias del estudio	97
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS	113
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	114
Anexo 2: Matriz de consistencia del proyecto de investigación	118
Anexo 3: Matriz del instrumento	121
Anexo 4: Instrumento.....	125
Anexo 5: Procedimiento de la baremación	129
Anexo 6: Resultados de los ítems del cuestionario.....	130



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Modalidad de destinación</i>	37
Tabla 2 <i>Conceptualización de la variable</i>	51
Tabla 3 <i>Técnica e instrumento</i>	56
Tabla 4 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	57
Tabla 5 <i>Descripción de la escala de medición</i>	58
Tabla 6 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	58
Tabla 7 <i>Indicadores de la dimensión transmisión electrónica de datos</i>	59
Tabla 8 <i>Dimensión transmisión electrónica de datos</i>	61
Tabla 9 <i>Comparación promedio de los indicadores transmisión electrónica de datos</i>	62
Tabla 10 <i>Indicadores de la dimensión numeración de la DAM</i>	63
Tabla 11 <i>Dimensión numeración de la DAM</i>	65
Tabla 12 <i>Comparación promedio de los indicadores numeración de la DAM</i>	66
Tabla 13 <i>Indicadores de la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos</i>	67
Tabla 14 <i>Dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos</i>	68
Tabla 15 <i>Comparación promedio de los indicadores cancelación de la deuda tributaria y recargos</i>	70
Tabla 16 <i>Indicadores de la dimensión asignación de canal de control</i>	71
Tabla 17 <i>Dimensión asignación de canal de control</i>	72
Tabla 18 <i>Comparación promedio de los indicadores asignación de canal de control</i>	74
Tabla 19 <i>Indicadores de la dimensión recepción y registro</i>	75
Tabla 20 <i>Dimensión recepción y registro</i>	77
Tabla 21 <i>Comparación promedio de los indicadores recepción y registro</i>	79
Tabla 22 <i>Indicadores de la dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico</i>	80
Tabla 23 <i>Dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico</i>	82
Tabla 24 <i>Comparación promedio de los indicadores revisión documentaria y reconocimiento físico</i>	83
Tabla 25 <i>Indicadores de la dimensión retiro de mercancías</i>	84
Tabla 26 <i>Dimensión retiro de mercancías</i>	85
Tabla 27 <i>Comparación promedio de los indicadores retiro de mercancías</i>	86
Tabla 28 <i>Indicadores de la dimensión regularización de despacho anticipado y urgente</i>	87



Tabla 29 <i>Dimensión regularización de despacho anticipado y urgente</i>	89
Tabla 30 <i>Comparación promedio de los indicadores de la regularización de despacho anticipado y urgente</i>	90
Tabla 31 <i>Variable proceso de importación</i>	91
Tabla 32 <i>Comparación promedio de las dimensiones de proceso de importación</i>	93



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Organigrama</i>	51
Figura 2 <i>Indicadores de la dimensión transmisión electrónica de datos</i>	60
Figura 3 <i>Dimensión transmisión electrónica de datos</i>	61
Figura 4 <i>Comparación promedio de los indicadores transmisión electrónica de datos</i>	63
Figura 5 <i>Indicadores de la dimensión numeración de la DAM</i>	64
Figura 6 <i>Dimensión numeración de la DAM</i>	65
Figura 7 <i>Comparación promedio de los indicadores numeración de la DAM</i>	66
Figura 8 <i>Indicadores de la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos</i>	67
Figura 9 <i>Dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos</i>	69
Figura 10 <i>Comparación promedio de los indicadores cancelación de la deuda tributaria y recargos</i>	70
Figura 11 <i>Indicadores de la dimensión asignación de canal de control</i>	71
Figura 12 <i>Dimensión asignación de canal control</i>	73
Figura 13 <i>Comparación promedio de los indicadores asignación de canal de control</i>	74
Figura 14 <i>Indicadores de la dimensión recepción y registro</i>	75
Figura 15 <i>Dimensión recepción y registro</i>	78
Figura 16 <i>Comparación promedio de los indicadores recepción y registro</i>	79
Figura 17 <i>Indicadores de la dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico</i>	80
Figura 18 <i>Dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico</i>	82
Figura 19 <i>Comparación promedio de los indicadores revisión documentaria y reconocimiento físico</i>	83
Figura 20 <i>Indicadores de la dimensión retiro de mercancías</i>	84
Figura 21 <i>Dimensión retiro de mercancías</i>	86
Figura 22 <i>Comparación promedio de los indicadores retiro de mercancías</i>	87
Figura 23 <i>Indicadores de la dimensión retiro de mercancías</i>	88
Figura 24 <i>Dimensión regularización de despacho anticipado y urgente</i>	89
Figura 25 <i>Comparación promedio de los indicadores de la regularización de despacho anticipado y urgente</i>	91
Figura 26 <i>Variable proceso de importación</i>	92



Figura 27 *Comparación promedio de las dimensiones de proceso de importación93*



RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como propósito general: Describir el proceso de importación Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022, este trabajo de investigación es del tipo básico, con alcance descriptivo y enfoque cuantitativo. El ámbito de estudio está compuesto por colaboradores, se creó un cuestionario con 38 preguntas para ayudar a recopilación información sobre el proceso de importación, y el instrumento fue sometido al proceso de confiabilidad llamado Alfa Cronbach, con un valor alcanzado de 0.912.

Los resultados concluyeron que el proceso de importación se considera regular con un valor promedio de 3.33; Dicha variable se midió mediante los siguientes indicadores: transmisión de datos electrónicos, considerado regular con una media de 3.38, numeración de DAM considerada buena con una media de 3.84, deudas aduaneras y recargos considerado normal con una media de 3,35, canales aleatorios de control se considera normal con una media de 3.56, recepción y el registro se considera normal, con una media de 3.32, revisión documentaria y/o reconocimiento físico se considera regular con una media de 3,15, retiro de mercancías se consideran normales con una media de 3.08, regularización anticipado y urgente considerado bueno con una media de 2.98.

Palabras clave: Proceso de importación, agencia aduanera.



ABSTRACT

The present research work presents as general objective: To describe the import process in the customs agency Blog Aduanas S.A.C., in the district of Bellavista, Constitutional Province of Callao - 2022, it was a study of basic type, descriptive scope, quantitative approach, the population considered were the collaborators of the customs agency, a questionnaire was elaborated with 38 questions that helped to collect information about the import process, this instrument was submitted to the reliability index Cronbach's Alpha obtaining a value of 0.912.

The results obtained concluded that the imported process variable was considered regular with a mean value of 3.33; The imported process variable was measured in the following dimensions: electronic data transmission considered regular with an average of 3.38, and the number of DAMs considered good, average 3.84, tax debt and additional forgiveness considered normal, average 3.35 , control channel assignment is considered normal with an average of 3.56, reception and registration is considered normal with an average of 3.32, document review and/or medical examination is considered normal with an average of 3.15, product withdrawal is considered normal with an average of 3.08, and monitoring the number of early and urgent shipments was rated as good with an average of 2.98.

Key words: Import process, customs agency.



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las importaciones es una actividad comercial que facilita a la obtención de una gran variedad de bienes que son difíciles de producir o encontrar en el mercado local; Fanjul (2018, p.1) menciona que “las importaciones significan la posibilidad de abaratare o de tener más bienestar en los consumidores”. Las importaciones brindan a las empresas la oportunidad de adquirir diversas tecnologías innovadoras, equipos que permiten ampliar la capacidad productiva nacional y proveer empleo de manera directa e indirecta, cuya existencia de materias primas genere producción en el mercado local de manera directa e indirecta, por medio de la existencia de cadenas de valor que aseguren el flujo constante de mercancías del exterior.

Para el 2020, las importaciones globales han caído a causa de la emergencia mundial provocada por el COVID-19., donde varios países cerraron sus fronteras, sin embargo, las importaciones no cesaron, por la necesidad de abastecimiento de materia prima, insumos médicos, productos de limpieza, etc. Según la Organización Mundial de la Salud (OMC, 2021), menciona lo siguiente “el comercio volvería a la tendencia previas a la pandemia para fines en el 2021 en el cuarto trimestre”, debido a las flexibilidad y movimiento de mercancías en todo el mundo, porque la mayoría de los países completaron los programas de vacunación, lo que les permitió retomar las actividades económicas con más fuerza.

Ante esta situación varios países e instituciones aduaneras latinoamericanas, crearon estrategias para el flujo de mercancías sea constante y no se vea paralizada, tales: dar prioridad a aquellas importaciones y exportaciones declarados como esenciales, reducción en los aranceles de bienes para combatir el virus, digitalización de los trámites aduaneros, flexibilidad en los canales de control, eliminación de inspecciones físicas, y reducción de aforo (Americaribe, 2020).

Esta situación no es ajena en Perú, donde a inicios del 2020 según ComexPerú, (2021, p.1) “las importaciones peruanas se contrajeron en un 13.6% en comparación al 2019, a consecuencia de la poca adquisición de bienes de capital, como transporte y equipos de construcción”, en tanto para el 2021 se observa una recuperación positiva, con un 44.1% (enero-agosto) mayor respecto al mismo periodo de 2020



(ComexPerú, 2021); incremento que obedecería a la apertura de los puertos, libre tránsito de mercancías, menores restricciones nacionales y la reapertura de las actividades económicas del país.

En este sentido, la reanudación del comercio internacional requiere de una mayor participación de los operadores logísticos, quienes son las encargadas de velar por hacer efectiva de los diferentes trámites de importación y exportación ante las autoridades aduaneras. Las agentes aduanales son empresas privadas que prestan servicios, que según Solis (2011, p.6) su función es “verificar los datos del propietario o consignatario de las mercancías, distribuir las mercancías conforme a los documentos necesarios, y no distribuir la importancia y asignación de artículos restringidos y sus respectivos archivos”. De esta forma, los clientes que contraten estos servicios pueden, entre otras cosas, optimizar el proceso de importancia para evitar atascos o rechazos de trámite y papel, reduciendo costos operativos para sus clientes y obtener ventajas arancelarias.

El grupo empresarial BLOG ADUANAS, que opera en la provincia constitucional del Callao, brinda trámites aduaneros, realizando operaciones de comercio exterior en diversos regímenes aduaneros, y su misión es brindar soluciones logísticas que generen una ventaja competitiva, gestionando y sincronizando las cadena de suministro internacionales, convirtiéndose en su aliado estratégico.

La incertidumbre de la pandemia, los nuevos cambios en la manera de trabajo permiten develar que el proceso de importación de la agencia, no se estaría llevando de manera adecuada, puesto que existen desaciertos que generan retrasos en todo el proceso, generando sobrecostos para la empresa. El poco tiempo que se tiene para elaborar la DAM, por la lenta recolección y revisión de los documentos comerciales, no hace posible que se genere el levante autorizado, por lo tanto, provoque clientes insatisfechos.

Para la transmisión electrónica, se evidenció que la información consignada por los liquidadores para la transmisión electrónica no siempre es la correcta, puesto que se rechaza la información aduanera, que se genere retrasos en la transmisión electrónica e interfiere en el inicio del proceso del régimen de importación.



En cuanto a numeración de la Declaración Aduanera de Mercancías, se evidenció la dificultad para recopilar los documentos objeto de importación tales: facturas comerciales, documento de embarque, seguros internacionales, certificación originaria, etc., lo cual genera gastos y /o frustración en la numeración de mercancías retrasadas y envíos esperados por numeración un despacho en el software del Sintad (aduanero) existen errores de digitación a la inadecuada revisión y filtros que se hacen a los documentos comerciales, lo cual conllevaría que se tenga que pagar multas y sanción tanto al importador como a la agencia de aduana. En el tercer trimestre del año 2021 la agencia recibió 2 multas, la primera por no numerar a tiempo de manera anticipada (importador), lo que permitió una multa de 440 soles, y tuvo otra para asignar una subpartida nacional errónea, la sanción fue el 50 % de los tributos dejados de pagar, los cuales perjudican a la agencia, ya que pierden en su categoría.

En lo que corresponde a la cancelación de los tributos, se evidencio que el manejo proformas y adelantos para el despacho del cliente es limitado, asimismo, el manejo electrónico directo con las diversas entidades financieras es escaso, por lo que una vez numerado la DAM el sectorista envía la deuda tributaria aduanera al cliente, en algunos casos, se cancela de manera inmediata, lo que genera recargos y esto lleve al pago por atrasados, y así la deuda tributaria crezca y el cliente logre asumir lo que genera mayores obligaciones impositivas y sobrecostos.

En cuanto a la asignación de los canales de control, existen indicios de una débil coordinación entre las autoridades aduaneras cuando las mercancías caen en canal naranja (revisión documentario) o en canal rojo (verificación física y documental), ya que existe demoras al momento de transmitir la información a la administración aduanera para su verificación, por ende, este participe en demoras la diligencia, por lo que se genera retrasos y la obtención del levante no se dé en el plazo estimado y existan descontentos por parte del cliente.

En lo que corresponde a la recepción y registro documentario, se observó que la agencia de aduanas tiene limitada infraestructura y equipos modernos, debido que cuenta con equipos tecnológicos obsoletos y sistemas que faciliten el registro de documentos; además algunas veces, la baja conectividad e inestabilidad de internet, provoca que algunos documentos no terminen por cargar, en ese sentido también se estaría generando retrasos en las actividades.



En lo que comprende al reconocimiento físico (canal rojo), se evidencio que los auxiliares de despacho tienen limitadas actualizaciones o capacitaciones periódicas en materia aduanera, por lo que en la diligencia el especialista de SUNAT puede argumentar de manera errónea sobre un despacho induciendo a sanción y multa, y los auxiliares de despacho se quedan sin refutar, por lo cual la agencia tiene que asumir sanciones monetarias.

En cuanto al retiro de las mercancías, se pudo percibir que la agencia trabaja con un número reducido de proveedores de transporte y cuando hay retiros de contenedores o carga suelta de varios clientes, la agencia tiene que estar buscando transportistas que cuenten con sus capacitaciones correspondientes y acreditaciones, y si no hay unidades libres, la mercancía permanece un día sin poder ser retirado. Asimismo, en cuando a los depósitos temporales, se apreció que no se conoce todos los procedimientos para el retiro de los diferentes almacenes, debido a la poca capacitación que los sectoristas tienen, imposibilitando el retiro de las mercancías, lo cual genera sobrecostos y molestias para el importador.

Para la regularización del despacho anticipado y urgente, se observó que los sectoristas tienen una limitada comunicación con los liquidadores acerca del monitoreo de los plazos que se tiene para regularizar el despacho anticipado, de modo que se confían en el software aduanero (SINTAD), pero este en ocasiones no se actualiza o puede tener un error, lo que genera el plazo para regularizar se venza, por lo que la agencia de aduana tiene que pagar una multa, por no regulariza los pesos de manera digital, lo cual genera gastos inesperados.

Esto evidencia en que los despachos de importación se reduzcan y cada vez haya menos clientes que estén interesados en repetir o llevar sus operaciones de importación con la agencia de Blog Aduanas.

Finalmente, se concluye que el procedimiento de importación en Blog Aduanas S.A.C. posee una mala rentabilidad y corre el riesgo de desaparecer dentro del rubro de las aduanas, lo que tendrá como consecuencia despidos masivos en la empresa por falta de despachos. El cuadro de sanciones de la SUNAT muestra que, de acuerdo a la información recopilada. Según SUNAT (2021) “presentar una declaración de aduanas al menos una vez al año de mercancías con levante en los diferentes regímenes aduaneros”, de no tener, tiene como infracción grave, y la cancelación de la agencia aduanera.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el proceso de importación en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿Cómo es la transmisión electrónica de datos en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.2 ¿Cómo es la numeración de la declaración aduanera de mercancías en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.3 ¿Cómo es la cancelación de la deuda tributaria y recargos en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.4 ¿Cómo es la asignación del canal en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.5 ¿Cómo es la recepción y registro documentario en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.6 ¿Cómo es la revisión documentaria y reconocimiento físico en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.7 ¿Cómo es retiro de las mercancías en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.8 ¿Cómo es la regularización del despacho anticipado y urgente en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., Lima – 2022?



1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir el proceso de importación en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1 Describir la transmisión electrónica de datos en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

O.E.2 Describir la numeración de la declaración aduanera de mercancías en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

O.E.3 Describir la cancelación de la deuda tributaria recargos en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

O.E.4 Describir la asignación de canal de control en agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

O.E.5 Describir la recepción y registro documentario en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

O.E.6 Describir la revisión documentaria y reconocimiento físico en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

O.E.7 Describir el retiro de la mercancía en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

O.E.8 Describir la regularización del despacho anticipado y urgente en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.



1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

El estudio presentado es relevante porque recopila información sobre las problemáticas encontradas en Blog Aduanas S.A.C. – 2022, es beneficioso para los liquidadores profesionales de la industria y operadores de una agencia, ya que ayuda a mejorar los procedimientos de importación de la agencia para servir mejor a los clientes con respecto los diversos procedimientos de importación, este estudio también es importante porque puede aplicarse en otras agencias de aduana.

1.4.2. Implicancias prácticas

La investigación se enfoca en su variable del proceso de importación, y los resultados de este estudio sirven como fuente de información para que Blog de Aduanas S.A.C adapte nuevas estrategias para mejorar este proceso.

1.4.3. Valor teórico

La investigación nos permite profundizar en las teorías existentes sobre la variable objeto de estudio. Además, los resultados obtenidos son la base para futuras investigaciones y líneas de investigación.

1.4.4. Utilidad metodológica

La fuente primordial de metodología empleada en el estudio implica desarrollar un proceso detallado y organizado para crear un instrumento que permita una adecuada recolección de datos y así generar conocimientos confiables.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El estudio tuvo como campo de investigación al grupo empresarial BLOG ADUANAS S.A.C., BLOG ADUANAS EXPRESS CARGO S.A.C. Y BLOG ADUANA CARGO S.A.C. el primero ubicado en JR. MANUEL MATTOS BONIFAZ NRO. 519 URB. SAN AMADEO DE GARAGAY (3ER PISO) LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES, el segundo y



tercero ubicado av. Elmer Faucett nro. 1764 dpto. 303 int. Pis 3, prov. Const. del Callao – Bellavista.

1.5.2. Delimitación temporal

El estudio tuvo como fechas de desarrolló los meses de mayo a septiembre del año 2022.

1.5.3. Delimitación conceptual

El estudio se realizó teniendo muy cuenta la teoría, así como el concepto del proceso de importación.



CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

2.1.1.1. Antecedente internacional 1

Según Cabalceta y Chavez (2020), en su estudio titulado “El proceso de importación de Maderas cultivadas de Costa Rica S.A. (MMC) en la aduana, tabletas del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2018, de los Autores Linsey Cabalceta, Dario Chavez de la Universidad de Costa Rica, Estudio realizado en el año 2020 con un objetivo común: “Análisis del proceso de importación de terrenos en la Aduana de Correos Las Tabillas para Maderas Cultivadas de Costa Rica del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2018 para buscar áreas de mejora” para obtener la Licenciatura y Maestría administración Pública, con especial énfasis en gestión aduanera y comercio internacional, concluyendo:

El proceso de importación de madera de yeso para MCC estuvo sujeto a cuestiones de nacionalización temporal, hubo una serie de factores que contribuyeron a la migración rápida, eficiente y exitosa. Desde demoras aduaneras por cancelación de dinero por una inspección que debió hacer SFE hasta preparar un DUA importación en San José.

También se señalan los inconvenientes relacionados con la inspección de equipos en el almacén de PALT, solo un personal de SFE tiene derecho a ingresar el certificado después de la inspección, hay más personal pero menos personal capacitado en el campo, el ingreso de datos a TICA debería causar demoras en procedimiento de verificación en caso de ausencias del personal de los participantes del ensayo transfronterizo en las instalaciones de Palo de Arco (a 90 km de PALT), durante las pausas para el almuerzo u otros retrasos.



Lo mismo se aplica al oficial de aduanas, que tiene que recoger los documentos y el equipo del conductor, ya que los conductores a menudo se quejan con el gerente del MMC por no respetar los tiempos de entrada y salida.

Las consultas revelan aspectos relevantes del tema de investigación, de los cuales se puede analizar la información más relevante del proceso y así comparar respuestas brindadas por las partes de investigación:

- Los documentos para una Declaración de Aduana (DUA), Factura Comercial, documento de transporte y documentos de exportación de Nicaragua deben presentarse tienen que ser presentado antes que el dispositivo llegue a la Aduana de Las Tabillas y se entregue a la Aduana Humberto Álvarez la preparación CAD.
- Maderas Cultivadas de Costa Rica deberá notificar a la Autoridad Aduanera en lo posible que se importarán m³ en los próximos 30 días para una mejor asesoría y minimizar demoras en la nacionalización de los productos.
- Brindar al oficial de aduanas de los medios físicos y tecnológicos decepcionar y remitir la información necesaria desde su oficina en San José y minimizar los tiempos de respuesta ante la nacionalización de productos.
- Se debe agilizar el pago de la autorización para inspeccionar y recuperar documentos por parte de la aduana de San José; Durante la investigación, los actores alegan importantes retrasos en la obtención de este importante documento.

2.1.1.2. Antecedente internacional 2

Según Escobar (2020), en el estudio “Propuesta para optimizar el proceso de importación marítima en SICOMEX S.A.S en la sucursal Santa Marta”, propiedad del autor Andrés Escobar de la Universidad Antonio Nariño de Bogotá, Colombia, finalizada en 2020, con su objetivo común “Elaborar una propuesta para mejorar el proceso de



importación marítima en Siacomex S.A.S. Sucursal Santa Marta para obtener Licenciatura en Comercio Internacional finaliza con:

Luego de aplicar el sistema de observaciones y análisis realizado como aprendizaje, las siguientes conclusiones son:

- Tiene su propia estructura físico-mecánica, sin embargo, se ha percibido áreas que necesitan mejora o modificación de los ciclos de funcionamiento, lo que puede contribuir a aumentar la viabilidad en la ejecución de los ciclos, amplía la capacidad de gobernanza global representada por parte de la organización, lo que abre la posibilidad de cubrir un mercado a nivel más claro, por supuesto en el proceso de importación vía marítima.
- Descubrimos muchos errores repetidos que podrían resultar en sanciones financieras para la organización, impacto en sus márgenes de ganancias, así como retrasos en el tiempo. La duración de las actividades puede afectar el ciclo de manera diferente o del lado del cliente, reduciendo la eficiencia de la organización.
- Tiene aparatos mecánicos adecuados, ciertamente no hay una utilización ideal de las administraciones accesibles para la mejora de las diligencias designadas, lo que conlleva un aumento de los tiempos de ejecución previamente previstos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

2.1.2.1. Antecedente nacional 1

Para Pacheco (2017), en su estudio titulado “El proceso de importación de agentes aduanales SC&D S.A.C. 2016”, propiedad de Henry Miguel Pacheco Porras, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, tiene objetivo común en el 2017: “Identificar problemas en el proceso de importación de SC&D Agentes de aduana S.A.C., 2016” para obtener la licenciatura en Negocios internacionales, establece que:



- Según el estudio, se muestra que el control extremo rojo crea aplazamientos el tiempo en días y costos adicionales, ya que cuando esta cuestión sucede, el margen de maniobra provoca en aplazamientos más allá del control de la organización.
- Según el estudio, demuestra que la valoración aduanera genera aplazamientos en el tiempo comunicado en días y costes adicionales para el cliente, debido a la forma en que cuando se produce esta cuestión, la libertad provoca en los aplazamientos más allá del control de la organización, debido al tiempo que tarda el perito en desglosar y evaluar los valores relativos al producto referido, En el caso de que el importador no disponga de estos datos con respecto a su mercancía, deberá exigirlos a su proveedor y posteriormente presentarlos a la aduana para su evaluación, generalmente la otra opción es reconocer el valor propuesto por el profesional capacitado y pagar la distinción de los cargos y la distinción del discernimiento que se pueda crear.
- Según el desarrollo del estudio, se demuestra que la realización de las pruebas crea aplazamientos en el tiempo comunicado en días y los costos adicionales para el importador, ya que cuando este tema sucede, la libertad trae en aplazamientos más allá del control de la organización, sobre la base de que separado de la cuota que se hace para la deducción de las pruebas, el "Acta de extracción de las pruebas y el registro de nombre" debe ser llenado, seguir desempeñando la deducción del ejemplo en la estructura y las cantidades establecidas en el Sistema Particular: Reconocimiento Real - Extracción de Pruebas e Investigación, y posteriormente esperar los resultados del laboratorio, para reafirmar el acuerdo fiscal o hacer las alteraciones fundamentales.



2.1.2.2. Antecedente nacional 2

Según Castro y Torres (2021) en un estudio titulado “Sistema Aduanero Digital y Proceso de Importación en la Red aduanera SAC del Callao 2021”, de los autores David Castro y Andy Torres, de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, implementado en 2021, persigue la meta: “Determinar la relación entre el sistema aduanero digital y el proceso de importación en la Red Aduanera S.A.C. del Callao en el año 2021” para obtener la Licenciatura en Negocios internacionales, concluyendo:

- Como evidencia, los hallazgos cuantificables encontrados en el trabajo son excelentes porque muestra claramente que Red Aduanera S.A.C. Para conocer la extensión de la información que procesan en comparación con el tamaño, se considera altamente satisfactoria la interacción de los elementos de la estructura de información aduanera y su proceso.
- A la circunstancia al 2021 se llevó a cabo varias reestructuraciones que trajo un avance superior en lo procedimientos, así como dio una mejora en el ahorro de tiempo mediante el seguimiento de un cambio de ayuda constante y satisfactoria en contra de los contendientes fundamentales, por lo que se presume que, en cualquier caso, el ingreso tecnológico desarrolla aún más la cadena de estrategias.
- El informe SPSS muestra que cuando se gestiona bien la digitalización de las declaraciones aduaneras se vuelven fáciles de gestionar y, al mismo tiempo, simplifican los trámites de importación y evitan confusiones y errores en el futuro.
- Se visualizo que digitalizar e informatización se utilizan con mayor frecuencia para ahorrar tiempo y plazos de entrada, así como un nivel medio o alto de información con las etiquetas que representa.



- Con base en análisis estadísticos con tablas repetitivas y tablas dinámicas, decida que la organización debe mantener y actualizar ciertas etiquetas, como clasificaciones arancelarias, facturas electrónicas y sellos de computadora, registradas ya que introducen puntos de bajo contraste.

2.1.2.3. Antecedente nacional 3

Según Perales (2019) es su estudio por nombre “Proceso de Operaciones de Importación y Satisfacción del Cliente del Servicio de Aduana Monte Sion SAC. Callo 2019”, propiedad de la autora Ruth Perales de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, tiene un objetivo común en 2019: “Determinar la relación entre las operaciones del proceso de importación y la satisfacción del cliente de la aduana Monte Sion, Callao 2019”, para el título de Carrera Licenciatura en Negocios Internacionales, finalizo:

- Existe una alta correlación positiva (Coef. Correlación = 0.826) entre el proceso de la operación de importación y los factores que generan la satisfacción del cliente en la Aduana Monte Sion S.A.C., Callao, 2019, en el nivel de significancia, dio el resultado de Rho Spearman $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- Se encontró una alta correlación positiva (Coef. Correlación = 0.826) entre las operaciones los factores que contribuyen a la satisfacción del cliente de Aduana Monte Sion S.A.C., Callao, 2019, por valor significado. lo cual reportamos como resultado utilizando Rho de Spearman $0.000 < 0.05$, donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.
- Se encontró que existe una correlación positiva muy alta (coeficiente de correlación=0.943) entre las operaciones de importación y la satisfacción del cliente en Monte Sion SAC.05, en la cual no se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.



- Se encontró que existe una alta correlación positiva (coeficiente de correlación = 0.808) entre los procesos comerciales de importación y las necesidades de los clientes en la aduana de Monte Sion S.A.C., Callao, 2019. $Rho > 0.000 < 0,05$, donde la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alternativa.
- Finalmente, existe una relación alta (coeficiente = 0.882) entre el proceso de importación y la satisfacción del cliente para Aduana Monte Sion S.A.C., Callao, 2019, por ranking de importancia dado por Rho Spearman $0.000 < 0.05$, donde la hipótesis nula se excluye y se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que dentro de la óptima aplicación de abastecimiento y producción la administración, valoración y agrupación de mercancías, eliminación de aranceles y costos administrativos de operaciones, numeración DAM, tramitación y registro aduanero, traerá satisfacción a los clientes. que está recibiendo atención de alta calidad que se adapta y se adapta a cada una de sus expectativas y necesidades.

2.2. Bases legales

Decreto legislativo N.º 1053 LEY GENERAL DE ADUANAS Regímenes aduaneros.

Reimportación en el mismo estado

Artículo 51º.- El régimen que permite la exportación definitiva de mercancías que se introduzcan en el territorio aduanero sin el pago de los derechos y demás impuestos aplicables a las mercancías importadas para consumo y los recargos aplicables, siempre que no hayan sido objeto de ningún proceso, fabricación o reparación en el extranjero, por lo que perder cualquier beneficio que de otro modo se habría exportado. (SUNAT, 2022)

Admisión temporal para reexportación en el mismo estado

Artículo 53º.- El régimen que permite el ingreso al territorio aduanero de determinadas mercancías con suspensión de los derechos y demás impuestos a su introducción y los recargos correspondientes, siempre que sean identificables



y sirvan a un fin determinado, a un tiempo determinado, a un lugar determinado de destino. exportar dentro de un período de tiempo determinado sin ningún cambio, aparte del desgaste normal. (SUNAT, 2022)

Exportación definitiva

Artículo 60°.- El régimen que permite exportar fuera del territorio aduanero mercancías nacionales o mercancías nacionalizadas para uso final o consumo en el exterior. Las exportaciones finales no están gravadas. (SUNAT, 2022)

Exportación temporal para reimportación en el mismo estado

Artículo 64°.- El régimen permite la salida mediante la exportación temporal del territorio aduanero de mercancías nacionales o nacionalizadas para su reimportación dentro de un plazo determinado sin alteración alguna, salvo el desgaste natural por el uso. Los bienes exportados de un país restringido o prohibido no están cubiertos por este esquema a menos que se utilicen para una exhibición o evento de naturaleza artística, cultural, deportiva o similar y hayan sido aprobados por la autoridad de aprobación de la industria pertinente (SUNAT, 2022)

Admisión temporal para perfeccionamiento activo

Artículo 68°.- Régimen que permite el ingreso al territorio aduanero de mercancías determinadas extranjeras con suspensión temporal de los derechos aduaneros y demás impuestos que gravan mercancías importadas para consumo interno y los recargos asociados, con el objeto de exportarlas por un tiempo determinado y luego de realizarlas. las actividades de rendición de cuentas como producto compensatorio. (SUNAT, 2022)

El manejo interno se configura de la siguiente manera.

- Procesamiento de bienes;
- Desarrollo de mercancías, incluyendo montaje, montaje y adaptación de otros bienes; Y,
- Reparación de bienes, incluido el reacondicionamiento



Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo

Artículo 76°.- Régimen que permite que mercancías nacionales o nacionalizadas sean exportadas temporalmente de un territorio aduanero para procesamiento, transformación o reparación, y luego reimportadas como mercancías compensatorias en determinado período de tiempo. (SUNAT, 2022)

Las actividades de procesamiento externo incluyen actividades en las que:

- Procesamiento de bienes;
- productos de acabado, incluido el montaje, montaje o adaptación de los mismos a otros productos; Y,
- Reparación de bienes, incluido el reacondicionamiento

Drawback

Artículo 82°.- Régimen que permite el reintegro de la totalidad o parte de los derechos de importación sobre el consumo de las mercancías contenidas en las mercancías exportadas o consumidas en la producción de las mercancías como resultado de la exportación de las mercancías. (SUNAT, 2022)

Reposición de mercancías con franquicia arancelaria

Artículo 84°.- Régimen que permite la importación para consumo de bienes equivalentes que, luego después de nacionalizarla, hayan sido utilizados para la adquisición de bienes previamente exportados a perpetuidad sin el pago de los derechos y demás impuestos aplicables importados para para la importación para consumo. Los acreedores del régimen son los importadores-fabricantes y los exportadores-fabricantes que han importado mercancías sujetas a franquicia (SUNAT, 2022)

Depósito aduanero

Artículo 88°.- Depósito aduanero

Régimen que prevé el almacenamiento de las mercancías llegados al territorio aduanero para tal fin de internarse en un depósito aduanero y bajo control aduanero, sin previa cancelación de impuestos y otros tributos aplicables



a las importaciones para consumo, teniendo en cuenta que no son exigidos por ningún régimen aduanero y no se encuentran en situación de denegación. (SUNAT, 2022)

Tránsito aduanero

Artículo 92°.- El régimen permite el transporte de mercancías desde el exterior, no destinadas al transporte bajo pericia aduanera, de una aduana a otra, dentro de un territorio aduanero o hasta un punto de llegada al extranjero, con suspensión temporal del pago de impuestos y otros impuestos aplicables. consumo de importación y los recargos correspondientes, otorgar garantías temporales, y cumplir con los demás requisitos y condiciones sujeto a los requisitos y condiciones establecidos en el Reglamento. (SUNAT, 2022)

El tránsito aduanero interior se realiza por transporte multimodal establecido de conformidad con el Reglamento en los siguientes casos:

- Los contenedores están debidamente sellados;
- Para bienes cuyas dimensiones no caben en contenedores sellados;
- Cuando el producto es personalizado y trazable

Reembarque

Artículo 96.- Régimen en el que las mercancías en destino pendientes del establecimiento del régimen aduanero son devueltas del territorio aduanero con destino a otro país. La autoridad aduanera podrá ordenar de oficio el retransporte de las mercancías de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento. (SUNAT, 2022)

- Decreto Supremo N.º 010.2009-EF REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE ADUANAS
- Decreto Supremo N.º 418-2019-EF TABLA DE SANCIONES APLICABLES A LAS INFRACCIONES PREVISTAS EN LA LEY GENERAL DE ADUANAS
- Ley N.º 28008 LEY DE LOS DELITOS ADUANEROS
- Decreto Supremo N.º 121-2003-EF REGLAMENTO DE LA LEY DE LOS DELITOS ADUANEROS



- DESPA-PG.01 PROCEDIMIENTO GENERAL DE IMPORTACIÓN PARA EL CONSUMO
- DESPA-PE.01.10^a PROCEDIMIENTO ESPECIFICO VALORACIÓN DE MERCANCÍAS SEGUN EL ACUERDO DEL VALOR DE LA OMC

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Proceso de importación

2.3.1.1. Definiciones de proceso de importación

Es un proceso que permite el ingreso de mercancías a un territorio aduanero para su consumo, previo pago o garantía, en su caso, de aranceles y demás impuestos aplicables, así como el pago de cualesquiera derechos o sanciones adicionales. (Zagal, 2017, p. 155)

Las importaciones tienen una relevancia importante porque gracias a ellas es posible abastecer el mercado interno de una manera más óptima, y al mismo tiempo brindar una gama más que amplia de recursos y productos para uso de personas y empresas. Estos artículos se pueden enviar de diferentes maneras, utilizando transporte multimodal. También existe restricciones según la naturaleza de las mercancías. (SUNAT, 2017).

Según el Ministerio de Economía de Uruguay (2022) “Las importaciones comprenden el ingreso de una mercancía procedente del extranjero, y estas están amparadas al pago de tasas o bajo el seguro de las excepciones de comparación.” (p.1).

La importación consiste en el traslado de bienes provenientes del extranjero hacia un territorio nacional, el importador quien hace solicitudes de mercancías el exportador, quien es el que fabrica el bien, cabe resaltar que la importación implica una serie de regulaciones por los países participantes, esta debe de ser legal, y debe realizarse por una dependencia llamada “aduana” (Mones, 2020).



La importación es la nacionalización de mercancías del extranjero en a un país para su utilización o comercialización", añade a las actividades de acompañamiento:

- Descubrir nuevas posibilidades de consumo y mejores condiciones de compra.
- Incrementar la competitividad de las empresas en términos de abastecimiento y producción.

Según Mondragón (2017), las importaciones desde el enfoque aduanero comprenden una serie de formalidades:

Una vez la mercancía este desconsolidada en territorio aduanero nacional, el importador designa al operador logístico aduanero y en coordinación, iniciará con la operatividad y transmisión de la DAM, que comprende en realizar la numeración electrónica, al momento de aceptación de la DAM correspondiente, aduanas hace el cálculo de los impuestos a pagar y se establece los canales aleatorios de control, pudiendo establecer canal rojo (reconocimiento físico y documentario), canal naranja (control documentario) o verde (sin revisión física ni documentario).

Si el despacho ha tenido canal rojo (reconocimiento físico y documentario), y el importador ya haya pagado los tributos e impuestos y haya pasado la diligencia el vista de aduana, verificando la veracidad y legitimidad de documentos, así como el buen uso de las nomas aduaneras, clasificación y valoración de mercancías, se obtendrá el levante autorizado y podrá realizar el retiro.

Si el despacho fuera sin revisión (canal verde), el importador solamente tiene que pagar los impuestos y este tiene el levante autorizado y podrá procederá a retirar las mercancías del depósito temporal donde haya ingresado la mercancía.

Artículo 49°.-Importación para el consumo

El régimen permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo previo pago o garantía, en su caso, de



los aranceles y demás impuestos aplicables, así como de las tasas y sanciones adicionales, así como el cumplimiento de las formalidades aduaneras y demás obligaciones. Las mercancías extranjeras se considerarán nacionalizadas una vez liberadas. (Decreto Legislativo N° 1053, 2010).

En el momento en que la administración aduanera concede el "levante" (acto por el cual la autoridad aprueba a los individuos estrechamente implicados para el retiro la mercancía despachada) las mercancías se declaran como nacionalizadas y finaliza el despacho aduanero de importación (Zagal, 2017).

El propietario o consignatario debe estar legalmente constituido y registrado con RUC activo e incondicionado, tener activa la casilla de importación o exportación. El RUC, la razón social, número de código y el domicilio social del importador deben ingresarse exactamente como está registrado en la SUNAT (Zagal, 2017).

Según Decreto Supremo N° 010.2009-EF (2019):

Mandato electrónico lo elabora el importador al agente de aduana para que sea representante frente la administración aduanera, este tiene facultades de para realizar toda la operativa de importación hasta retirar la mercancía del almacén aduanero.

Si hubiera notificaciones por parte de aduanas, este también tiene que transmitirle al agente de aduana mientras se esté realizando el despacho, así como también:

- La liberación de la mercancía, la regularización de la importación, así como el trámite de la devolución de las garantías presentadas.

Según DESPA-PE.00.18 (2017, p. 1), "el Mandato electrónico es la autorización que el importador le transfiere al agente de aduana, para que este le represente en todos los trámites relacionados a la



importación”, el mandato electrónico de uso regular en el régimen de importación para el consumo.

Concluido el despacho de importación, y si hubiera alguna notificación para el importador, este se transmite al agente aduanero asignado para las rectificaciones correspondientes.

Según Zagal (2017), son obligaciones del agente de aduanero:

- Guardar durante 2 años el folder con los documentos de las importaciones que se hayab realizado. La SUNAT podrá disponer del registro se realice en medios no previstos, en cuyo caso el funcionario de importación/exportación podrá transmitir los informes antes del plazo mostrado.
- Entregar duplicados autenticados, informes conservados en los diferentes archivos aduaneros.
- Solicitar a SUNAT la aprobación del cambio de residencia, donde deberá seguir los requisitos previos del marco establecido por la Administración aduanera.

Según la SUNAT (2017), “la información sobre los procesos de importación es la comprensión de las diferentes actividades que deben realizarse para introducir legítimamente las mercancías en el dominio público de un país desde el extranjero”.

2.3.1.2. Etapas del proceso de importación

Para Zagal (2017), las principales etapas del procedimiento de despacho del régimen de importación para el consumo son:

A. Transmisión electrónica de datos

Para Zagal (2017), “esta etapa corresponde al despachador de aduanas, quien solicita el régimen de importación para el consumo mediante transmisión por vía electrónica de los datos de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM)” (p. 17).

Según OneCore (2019), “el Sistema Electrónico Aduanero son las diferentes etapas que se san para derivar la información



vinculada para transmitir información relacionada con los trámites de comercio exterior mediante la digitalización documentaria”.

Según OneCore (2019), la utilización de medios electrónicos facilita a organizaciones inmersas con la operatividad de importación y exportación a hacer los ejercicios adjuntos: hacer cuidadosamente los sistemas relacionados con la importación, la mercancía y el viaje de la mercancía y hacer el permiso aduanero con informes avanzados y electrónicos, utilizando marcas electrónicas y sellos informatizados.

Asimismo, la plataforma de SIGAD, es la plataforma que permite las operaciones en línea y facilita las operaciones aduaneras, mecanismo que colabora con la realización de trámites aduaneros como: solicitudes de reconocimiento, consulta de levante, consulta de una DAM, partida arancelaria, etc. (SUNAT, 2016).

- **Régimen de importación para el consumo.** Según Páez (2020), “permite la circulación de la mercancía importada por territorio aduanero. Esto, cuando se hubieren cancelado los derechos de importación y cumplimiento de formalidades legales”.
- **Declaración aduanera de mercancías.** Según (MEF, 2021) “es el documento mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que deberá aplicarse a las mercancías, y suministra los detalles que la Administración Aduanera requiere para su aplicación.”
- **Medios electrónicos.** Según Decreto Legislativo N° 1053 (2010) “es el conjunto de bienes y elementos técnicos computacionales que en unión con las telecomunicaciones permiten la generación, procesamiento, transmisión, comunicación y archivo de datos e información” (p. 2).



B. Numeración de la declaración aduanera de mercancías

La Autoridad Aduanera, mediante su Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGAD), verifica los datos recibida electrónicamente y, en caso de cumplimiento, se genera número correspondiente, liquida adecuadamente las obligaciones aduaneras y derechos antidumping o compensatorios, y liquidación de mercancías. recargos mediante el uso del impuesto selectivo al consumo (ISC) o el impuesto general a las ventas (IGV) si corresponde (Zagal, 2017).

La Numeración es realizada el liquidador (representante legal o agente de aduana) mediante el software aduanero (SINTAD), solicitando destinación aduanera del régimen de importación mediante la transmisión electrónica. La tramitación es realizada utilizando la clave electrónica asignada (SUNAT, 2020).

Es un documento importante ya que en ahí se consigna toda la información para realizar una importación o exportación, es emitido por los despachadores de aduana, además consigna el arancel que se va a cancelar posteriormente por el importador, en la DAM se consigna la información de todos los documentos, póliza de seguro, conocimiento de embarque, etc. y permitirá agilizar el proceso de importación o exportación (Tutor Virtual, 2018).

Según SUNAT (2021) “en la transmisión de la información se indica en el recuadro “Destinación” de la declaración el código 10 y los siguientes códigos”:

Tabla 1
Modalidad de destinación

Modalidad de destinación	Código
Anticipado	1 – 0
Despacho urgente	Urgencia 0 – 1
	Socorro 0 – 2
Excepcional	0 – 0



Las mercancías que ingresen a nuestro país deberán cumplir con el régimen aduanero cuando lo solicite el agente aduanal en destino dentro de los quince (15) días calendario anteriores al arribo del vehículo. Sin embargo, el despacho aduanero podrá solicitarse dentro de los 15 (quince) días naturales a partir de la fecha del descargo definitivo, con prórroga de 15 (quince) días debidamente justificada por la tasa aduanera. Transcurrido el tiempo en que la aduana no reclama el destino, la mercancía queda legalmente abandonada y la SUNAT toma posesión de la mercancía. (Aspilicuenta, 2016).

- **Software aduanero.** Es un sistema que se enfoca en el proceso y supervisa el gestionamiento de todas las actividades aduaneras, permite; seguida de la nacionalización de las mercancías importadas o el transporte de las mercancías exportadas; además de vincular electrónicamente la DAM con la autoridad aduanera de destino o la autoridad de origen (Sintad, 2021).
- **Destinación aduanera.** Según el MEF (2018) “es la manifestación de voluntad de la declarante expresada mediante la declaración aduanera de mercancías, con la cual se indica el régimen aduanero al que debe ser sometida la mercancía que se encuentra bajo la potestad aduanera”.
- **Clave electrónica.** Es entregada al agente de aduana sustituye a la firma manuscrita del mismo. Su asignación es realizada por la Dirección Nacional de Sistemas (INSI) en base a una licencia o permiso de acreditación expedido por la SUNAT (SUNAT, 2009).

C. Cancelación de la deuda tributaria y recargos

Deudas por concepto de derechos y recargos aduaneros deberán ser pagadas por el importador o por medio de un agente aduanal de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley General de Aduanas y su aplicación. 160 de esta Ley. Los derechos de aduana y los recargos se pagan en efectivo y/o



cheque en una sucursal bancaria autorizada o electrónicamente. (Zagal, 2017).

- **Deuda tributaria aduanera.** Para SUNAT (2021) “a la deuda constituida por los derechos arancelarios y demás tributos y cuando corresponda, por las multas y los intereses; así como por el monto de restitución simplificada de derechos arancelarios indebidamente percibido”.
- **Recargos de aduana.** Según el Decreto Legislativo N° 1053 (2010) “son todas las obligaciones de pago diferentes a las que componen la deuda tributaria aduanera relacionadas con el ingreso y la salida de mercancías”.
- **Pago electrónico.** Según SUNAT (2021) “el Pago electrónico de Aduanas es la manera más cómoda y segura de pagar todos los documentos aduaneros pendientes de cancelación asociado a tu número de RUC, incluyendo los documentos generados mediante la Ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE)” (p.1).

D. Asignación del canal

La designación aleatoria del canal determinado por la Aduana peruana para verificar las mercancías declaradas. El tiempo que lleva el despacho de aduanas depende de la rapidez con que la Aduana reciba los documentos y solicitudes requeridos y/o solicitados. (Lazaro , 2020).

Luego de cancelar y/o garantizar, en su caso, la deuda aduanera y las cuotas antidumping o compensatorias temporales, si las hubiere, se visualiza en Internet o bajo notificación electrónica la asignación de canales especificada en la web de la SUNAT. (Zagal, 2017).

Según Lázaro (2020) las mercancías pueden someterse 3 niveles, control/fiscalización los cuales son: canal verde, naranja y rojo:



- **Canal verde.** Los despachos que tienen este canal no requieren de revisión documentaria ni de reconocimiento físico. El despachador de aduana no presenta documentación ante la intendencia respectiva, cuando el despachador de aduanas presume la existencia de incidencia en su mercancía y antes del retiro de zona primaria podrá solicitar examen físico de la misma (Lázaro, 2020).
- **Canal naranja.** Los despachos sometidos a este canal son únicamente sometidos a revisión documentaria. En casos excepcionales, cuando la Administración Aduanera podrá variar de control documentario a reconocimiento físico. (Lázaro, 2020).
- **Canal rojo.** Las operaciones en este canal se someten a la identificación física (una actividad que incluye verificar lo declarado: además, de realizar el reconocimiento de bienes, verificar su naturaleza y valor, establecer su peso o medición); En este sentido, la verificación documentaria y una evaluación física, en cual se evalúa la naturaleza, origen, peso, media, clasificación arancelaria etc, (Lázaro, 2020).

Según Zagal (2017), en el reconocimiento físico pueden darse las siguientes situaciones:

- ✓ **Reconocimiento físico efectuado con autorización del Levante:** Es el caso en que la Autoridad Aduanera luego de efectuar la ubicación y comprobación de lo declarado y encontrado físicamente otorga conformidad al no haberse presentado incidencia en el despacho.
- ✓ **Reconocimiento físico efectuados con notificación:** Es el caso en que las Autoridades Aduaneras requiere al despachador y/o importador la presentación de algún documento sustentatorio del valor de la mercancía o autorización para su ingreso, como consecuencia de haberse verificado la mercancía solicitada a destinación.



E. Recepción y registro documentario

La agencia aduanera envía la declaración seleccionada a los canales de control, acompañada de los documentos que deben ser claros, sin cambios y numerados y numerados por el autenticador, los documentos a enviar son los siguientes (BL, AWB, conocimiento de embarque), certificado de origen (si usa un contrato comercial), póliza de seguro, licencia comercial limitada y uno de los documentos principales, factura comercial (Zagal, 2017).

Según Zagal (2017), la factura comercial debe contener los siguientes requisitos y datos:

- El nombre o el nombre del remitente y la persona jurídica;
- Pedido, ubicación y fecha de su fórmula;
- El nombre o el nombre de la empresa para el importador y su residencia;
- Otras marcas y marcas; Numeración, capa y peso del paquete crudo;
- Descripción detallada de los bienes indicados: código, marca, modelo, moneda, unidad de medición, características técnicas, estado de productos básicos (nuevo o utilizado), año de fabricación y el año en otras marcas de identificación, si existen;
- El origen de los bienes, el país se entiende en el país donde tienen lugar;
- El valor unitario de los bienes muestra el consentimiento del acuerdo, dependiendo de la forma de comercialización en el mercado de origen, tanto en forma de masa, cantidad u otras formas;
- Enviar transacciones monetarias apropiadas; Contienen un pago y términos;
- Subtítulos de un sistema armonioso para identificar y cifrar bienes;



- Se visitan el número y la fecha de acceso u pedidos; Y

Los documentos de registro y recepción son:

- **Conocimiento de embarque Bill of Lading.** Documento que reconoce un contrato de transporte por mar o por río. Lo redacta la naviera, el transitario o el capitán del buque e indica en el mismo documento que las mercancías han sido cargadas en el buque para su transporte al puerto designado. (Zagal, 2017).
- **Conocimiento aéreo o guía aérea.** Según Zagal (2017) “documento de transporte aereo, en el que figura las clausulas del contrato de transporte, este documento contiene instrucciones de embarque para las lineas aereas”.
- **Factura comercial.** Documento administrativo que contiene toda la información relacionada con la exportación. Se describen los conceptos, y cantidades de bienes/servicios vendidos, plazos de entrega y pago, así como los impuestos y otros costos asociados a la venta. Es elaborado por la empresa exportadora y está destinado tanto al importador como a la autoridad aduanera del país importador. (GlobalNegotiator, 2021).
- **Póliza de seguro.** Contrato en virtud el asegurador responde por los daños y/o perdidas que puedan ocurrir durante el transporte de mercancías por cualquier medio de transporte o durante la carga y descarga de las mercancías en las partes dañadas de los cargadores. o en las juntas (carga) a cambio del pago de la prima del seguro. La prima se determina en función del modo de transporte, el tipo y el valor de las mercancías. (Diario del Exportador, 2017).
- **Certificado de origen.** Documento para confirmar y asegurar el origen de las mercancías exportadas para que dichas mercancías puedan disfrutar de los incentivos y reducciones fiscales que otorgan los países en virtud de



tratados o convenios internacionales, acuerdos comerciales o trato preferencial. (Diario del Exportador, 2014).

- **Permisos mercancías restringidas.** Según SUNAT (2016) “las mercancías restringidas son aquellas que por mandato legal requieren la autorización de una o más entidades competentes para ser sometidas a un determinado régimen aduanero”.

F. Revisión documentaria y/o reconocimiento físico

Cuando es despacho anticipado, al verificar los documentos antes de que llegue la mercancía, aparece la palabra "Diligencia conforme". La conformidad de despacho se da luego de que el SIGAD haya verificado la nota de tarja con la Aduana Marítima y Aérea del Callao u otras autoridades Aduaneras al arribo de las mercancías en lo que se refiere a las cuentas de cobro a devolución cancelada o garantizada, salvo mora, además que no se hayan establecido medidas de contención por parte de la Aduana, se mostrará una solicitud de exención en la web de la SUNAT como "levante autorizado" (Zagal, 2017).

Los funcionarios de aduanas reciben documentos para confirmar que las declaraciones seleccionadas a canal naranja y verifican los documentos

Según SUNAT (2020) la verificación de documentos conlleva lo siguiente:

- ✓ Asegurar que los documentos presentados coincidan con la declaración y cumplan con los trámites.
- ✓ Si se tiene mercancía es restringida, se tiene que revisar la documentación correspondiente.
- ✓ Verificar la clasificación arancelaria.



- ✓ En caso de aforo, el agente de aduana recopila los documentos objeto de despacho e Instrucciones para la Entrega de Documentos (GED) un funcionario de aduana designado por la Administración Integrada de Aduanas (SIGAD) para la inspección física de las mercancías en los lugares de destino autorizados

Cuando es un despacho diferido y urgente, previa inspección por parte de la autoridad de aduana, al momento de emitir la “autorización de levante”, entregar la mercancía al depósito (ICA) o documento que acredite la idoneidad de recibo, se hace constar, respectivamente, que el cobro de los pagos relacionados con la declaración, respectivamente, se cancela o garantiza, salvo los pagos cobrados por la imposición de sanciones al coordinador aduanero, que no se han establecido medidas de contención por parte de las autoridades aduaneras que indiquen "levante autorizado". (Zagal, 2017).

En la mercancía tenga canal de control naranja, luego de verificar el documento y completarlo, se otorgará una exención con la diligencia de un profesional aduanero indicado en el Formulario de Declaración Única Aduanera (DUA) y en el sistema del SIGAD. En caso de que el producto sea seleccionado en el canal rojo, se someterá a una inspección física y, en caso de una evaluación positiva, el oficial de aduanas registrará los datos de la inspección física en el SIGAD y la fecha. (Zagal, 2017).

- **Mercancías restringidas.** Según SUNAT (2016) “las mercancías restringidas son aquellas que por mandato legal requieren la autorización de una o más entidades competentes para ser sometidas a un determinado régimen aduanero”.
- **La clasificación arancelaria.** Este es el proceso de asignación de códigos a las mercancías creado por la Organización Mundial de Aduanas (OMA). Tiene fin de identificar



mercancías a importar o exportar para determinar impuestos, y derechos (OneCore, 2019).

- **Reconocimiento físico.** Según MEF (2021) “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”.

G. Retiro de mercancía

El depósito temporal y otros le permiten retirar los bienes de los almacenes después de verificar la información en la web de SUNAT que involucra el desarrollo de bienes y estas no deben de tener medidas preventivas y otras. (Zagal, 2017).

Se permite retirar mercancías desde puertos, terminales de carga aérea, depósitos aduaneros, zonas especiales de desarrollo (ZED), ZONAFRANCA centros fronterizos o complejos aduaneros, previa inspección de las declaraciones autorizadas a aplicar a los mismos. También deberá verificarse si la medida de prevención, control especial o interceptación de la salida del punto de entrada de la autoridad aduanera ha resultado ineficaz. SUNAT comunica por vía electrónica sobre las actividades de control aduanero que impiden retirar mercancías. (SUNAT, 2020).

Según SUNAT (2020) En caso de notificación no autorizada, el terminal portuario, carga aérea o centro de atención fronteriza permite la salida de mercancías de sus recintos cuando:

- Las mercancías se trasladan a depósito de almacenamiento temporal;
- Se envían a la Zona Principal de Licencias Especiales (ZPAE) con canal de control designado y se cancelan o garantizan los derechos y recargos aduaneros,



si los hubiere, y se exhibe en el portal de la SUNAT la expresión “Iniciar “operador autorizado”; O

- Han sido seleccionados para pruebas no invasivas.

La carga liberada se encuentra a disposición y puede ser retirada de los diferentes almacenes aduaneros de aéreos, marítimos, instalación de almacenamiento temporal o centro de servicio fronterizo, según la situación.

- **Deposito temporal.** Según SUNAT (2020) “se conoce como depósito temporal al local donde se ingresan y almacenan temporalmente mercancías pendientes de la autorización de levante por la autoridad aduanera”.
- **Levante autorizado.** Según el MEF (2021) “acto por el cual la autoridad aduanera autoriza a los interesados a disponer de las mercancías de acuerdo con el régimen aduanero solicitado”. Según el Gobierno del Perú (2021), “el levante se otorga, una vez que hayan cumplido con las formalidades aduaneras, las transmisiones y recepción de información correspondiente, de acuerdo al tipo de despacho y Canal de control”.

H. Regularización del despacho anticipado y despacho urgente

La regularización anticipada es el acto de enviar via electrónica modificaciones de pesos de los volúmenes declarados actuales por parte del propietario o su representante y no requiere la presentación de documentos. La fecha de vencimiento es (15) días calendario a partir de la fecha de finalización de la descarga. Por otro lado, en el despacho urgente de envío incluye la transmisión electrónica de datos y la presentación de documentos de respaldo. El plazo de normalización es de (15) días naturales a partir de la fecha de finalización de descarga. (Zagal, 2017).



Según la SUNAT (2021), el despacho anticipado sostiene los siguientes lineamientos:

- Unidad de medida está asociada a subpartida declarada (SPN) correspondiente a peso o volumen, o unidad comercial asociada a peso o volumen.
- SPN corresponde a Materiales Químicos y Mercancías Controladas (IQBF).
- El agente de aduana debe especificar al presentar el número de declaración que la declaración debe ser legalizada.
- El plazo es de quince días naturales contados a partir del día siguiente al de terminado de descargar el buque
- Para agilizar el despacho, el sistema informático verifica si el documento oficial ha sido autorizado para su despacho.
- **Regularización electrónica de despacho anticipado.** Es la acción mediante el cual, el agente de aduana actualiza los pesos mediante el software aduanero, la regularización se da según la unidad de medida de la Sub partida nacional digitada según el peso, volumen o una unidad (SUNAT, 2021).
- Regularización electrónica de despacho Urgente. Según SUNAT (2021) “es el acto mediante el cual, el agente de aduana regulariza mediante la transmisión electrónica de datos y además presenta los documentos del despacho a la administración aduanera”.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Aduana

La Aduana es una agencia gubernamental estatal ubicada en todas las fronteras nacionales para inspeccionar, organizar todas las mercancías que ingresan o salen del país. El propósito es regir el movimiento de todos los materiales importados o exportados, aplicando aranceles y estas son



pagados por entidades privadas o colectivas. (Centro Europeo de Postgrado, 2021)

2.4.2. Agencia de aduanas

Según Diario del Exportador (2015) “una agencia de aduanas es una persona jurídica autorizadas por la autoridad aduanera dedicadas a la gestión y asesoramiento en las operaciones de comercio exterior realizado por los agentes de aduanas”.

2.4.3. Canal rojo

Este es el control más riguroso aplicado a las mercancías sujetas a administración aduanera, de tal forma que dichas mercancías están sujetas a un control físico y documental (MEF, 2021).

2.4.4. Conocimiento de embarque (BL)

Un documento que confirma la celebración del contrato de transporte marítimo, indicando el nombre, registro y dimensiones de la embarcación, el nombre y la dirección del capitán, el puerto de descarga, los nombres del cargador y el consignatario y su dirección, clase o tipo de conocimiento de embarque (nombre, orden, firmante) (RAE, 2021).

2.4.5. Despacho anticipado

Es un método de despacho aduanero que permite numerar la declaración de importación antes de que el vehículo (buque, avión) llegue a nuestro país e incluso el importador puede liberar su mercancía (sin cargo) luego de la descarga en el puerto, línea aérea o terminal terrestre de carga domiciliaria, siempre que haya realizado las formalidades y otras obligaciones aduaneras (SUNAT, 2020).

2.4.6. Declaración aduanera de mercancías (DAM)

Este es un documento aduanero donde el declarante (importador o exportador) declara la mercancía e indica el régimen aduanero que aplica a la mercancía y establece los detalles requeridos por la autoridad aduanera para aplicar. (Mondragon, 2018).



2.4.7. Exportación

Según Bancolombia (2021) “la exportación puede ser definida como la salida de productos o servicios del territorio aduanero nacional con destino a otro país”.

2.4.8. Formalidades aduaneras

Según Decreto Legislativo N.º 1053 (2010) “son 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” (p.2).

2.4.9. Importación

Las importaciones es el procedimiento de ingreso de bienes de otro país, es decir, la compra de bienes o servicios a empresas extranjeras para llevarlos al consumo en un país donde existe la necesidad de uso y consumo. (Mendoza, 2013).

2.4.10. Mercancía

Según Westreicher (2021) “una mercancía es cualquier objeto factible de ser comercializado o intercambiado en el mercado. Se caracteriza por poder satisfacer alguna necesidad del consumidor. Es decir, una mercancía es cualquier bien que las personas pueden comprar y/o vender”.

2.4.11. Régimen aduanero

Es un sistema o conjunto de reglas que rige y organiza bienes, medios de transporte dados por la aduana para someter a las mercancías a los diferentes procedimientos. (Ius360, 2021).

2.4.12. Territorio aduanero

La parte del territorio de un país, incluidos su espacio marítimo y aéreo, donde se aplican las normas aduaneras. El límite del territorio aduanero coincide con el límite del territorio nacional. Los límites territoriales bajo la jurisdicción de cada autoridad



aduanera se dividen en regiones principales y subregiones. (Decreto Legislativo N° 1053, 2010, p.2).

2.5. Marco empresarial

2.5.1. Inicios

La agencia de aduanas Blog Aduanas, es un grupo empresarial dedicado al agenciamiento de aduana en todos los regímenes aduaneros, está conformado por BLOG ADUANAS S.A.C., BLOG ADUANAS EXPRESS CARGO S.A.C. Y BLOG ADUANA CARGO, fundado por el Licenciado en Administración de Negocios internacionales, Javier Ordaya Chamorro, la empresa fue fundada para de prestar servicios aduaneros, en los diferentes regímenes.

2.5.2. Misión

La misión del grupo empresarial BLOG ADUANAS, es la de ofrecer estrategias logísticas, que permitan generar ventaja competitiva en los clientes, mediante la gestión integrada y eficiente internacional, convirtiéndonos en su socio estratégico.

2.5.3. Visión

Ser una agencia de aduana reconocida en las distintas circunscripciones aduaneras del país, además el de pertenecer a las 50 mejores agencias de aduana en el 2025. con un equipo talento humano presto para el servicio.

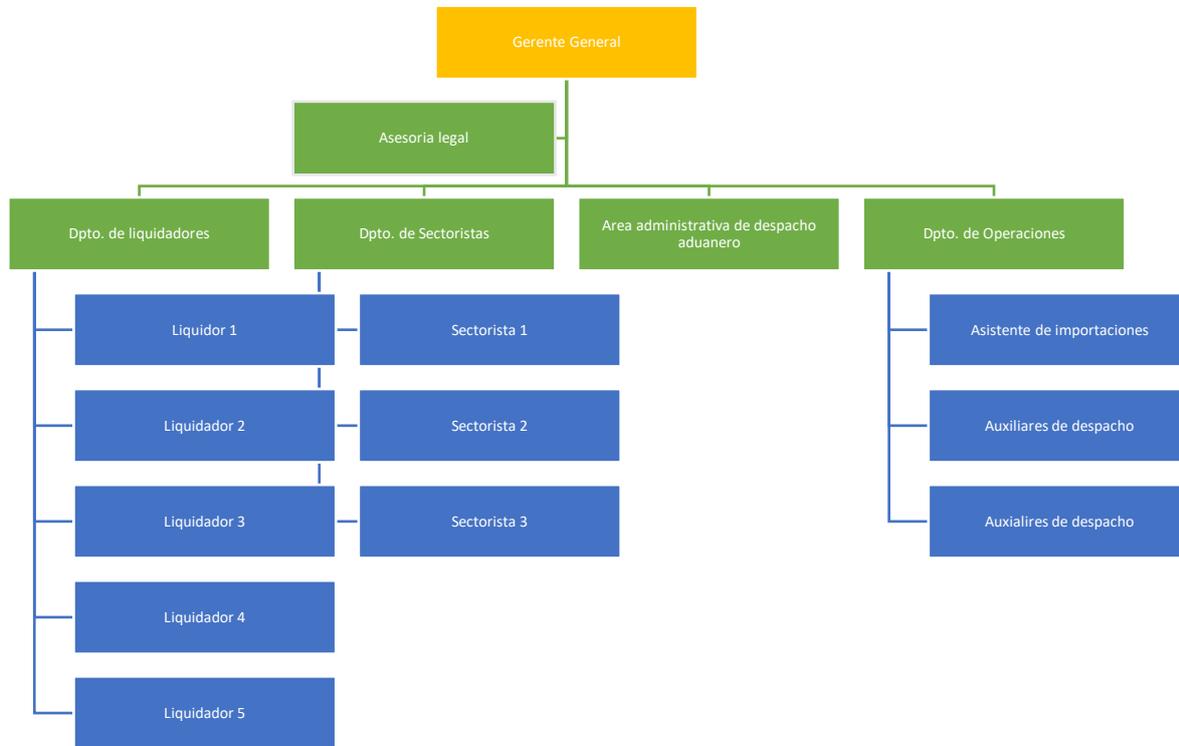
2.5.4. Valores

Integridad y compromiso para la ejecución de cada operación ya que se tiene que cumplir con los tiempos en los despachos los cuales se estableció con el cliente, seguido de vocación al servicio, puesto que los colaboradores buscan realizar sus actividades con el máximo profesionalismo.



2.5.5. Organigrama

Figura 1
Organigrama



2.6. Variable

2.6.1. Conceptualización de la variable

Tabla 2
Conceptualización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Proceso de importación	Proceso que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para consumo, luego del pago o garantía según corresponda, derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas	Las principales etapas del procedimiento de despacho aduanero de importación para el consumo son: transmisión electrónica de datos, numeración de la DAM, cancelación, asignación de canal, recepción y registro documentario, revisión documental y/o reconocimiento físico, retiro de mercancía y	<p>Transmisión electrónica de datos: Para Zagal (2017, p 157), “esta etapa corresponde al despachador de aduanas, quien solicita el régimen de importación para el consumo mediante transmisión por vía electrónica de los datos de la Declaración Aduanera de Mercancías”.</p> <hr/> <p>Numeración de la DAM: La Numeración de la declaración es realizada por el despachador de aduana (representante legal o agente de aduana) mediante el software aduanero</p>



que hubiere, y el cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras. (Zagal, 2017, p 155)

regularización del despacho anticipado y despacho urgente Zagal. (2017, pp. 157-162)

(SINTAD), quien solicita la destinación aduanera del régimen de importación para el consumo mediante la transmisión electrónica de la información. La tramitación es realizada utilizando la clave electrónica asignada. (SUNAT, 2020)

Cancelación de deuda tributaria y recargos: La deuda tributaria aduanera y recargos deben ser cancelado por el importador o a través del despachador de aduanas, teniendo presente los plazos de la ley previstos en el artículo 150° de la Ley General de Aduanas, así como la aplicación del artículo 160° de la misma ley. (Zagal, 2017, p. 158)

Asignación de canal: Según Lázaro (2020, pp. 158-159) “las mercancías pueden someterse a los siguientes niveles de control/fiscalización concurrente, canal verde, naranja y rojo”.

Recepción y registro: El despachador de aduana presenta la declaración seleccionada a los canales naranja y rojo, adjuntando los documentos, los cuales deberán ser legibles, sin enmiendas y estar debidamente foliados y numerados mediante refrendadora, tales documentos son; el documento de transporte (BL, AWB, Carta porte), certificado de origen (si se estuviera acogiendo a algún acuerdo comercial), póliza de seguro, permisos de mercancía restringida y uno de los documentos principales, la factura comercial. (Zagal, 2017, p. 159)

Revisión documentaria y/o reconocimiento físico: El funcionario aduanero recibe los documentos sustentatorios de la declaración seleccionada a canal naranja y efectúa la revisión documentaria. La revisión documentaria implica lo siguiente: verificar la documentación, verifica mercancía restringida, verifica la



clasificación arancelaria. En caso de reconocimiento físico, el despachador de aduana se presenta con la documentación sustentatoria y la GED (Guía de entrega de documentos) ante el funcionario aduanero designado por el SIGAD (Sistema Integrado de Gestión Aduanera) para que efectúe el reconocimiento físico de las mercancías en los lugares habilitados para ello. (SUNAT 2020)

Retiro de mercancías: Los puntos de llegada, depósitos temporales y otros, permiten el retiro de las mercancías de sus recintos, previa verificación de la información en el portal web de la SUNAT respecto del otorgamiento del levante de las mercancías y de ser el caso, que se haya dejado sin efecto la medida preventiva dispuesta por la autoridad aduanera. (Zagal, 2017, p. 161)

Regularización del despacho anticipado y despacho urgente: La regularización en el despacho anticipado comprende la transmisión por vía electrónica de la actualización de pesos de la declaración por el dueño o consignatario o su representante, y no requiere de presentación de documentos. El plazo para la regularización es de (15) días calendarios siguientes a la fecha del término de la descarga. A su vez, la regularización de los despachos sujetos a la modalidad de despacho urgente comprende la transmisión electrónica de datos y la presentación de documentos sustentatorios. El plazo para la regularización es de (15) días calendario siguientes a la fecha del término de la descarga. (Zagal, 2017, pp. 161-162)



2.3.1. Variable

Variable 1: Proceso de importación

2.3.2. Operacionalización de la variable

Tabla 3

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Proceso importación	Transmisión electrónica de datos	Régimen de importación de importación para el consumo
		Declaración aduanera de mercancías
		Medios electrónicos
	Numeración de la Declaración Aduanera de Mercancías	Software aduanero
		Destinación aduanera
		Clave electrónica
	Cancelación de la deuda tributaria y recargos	Deuda tributaria aduanera
		Recargos de aduana
		Pago electrónico
	de Asignación de canal de control	Canal verde
		Canal naranja
		Canal rojo
	Recepción y registro documentario	Conocimiento de embarque
		Conocimiento aéreo o guía
		Factura comercial
		Póliza de seguro
Revisión documentaria y/o reconocimiento físico	Certificado de origen	
	Permisos de mercancía restringida	
	Mercancía restringida	
Retiro de mercancía	Clasificación arancelaria	
	Reconocimiento físico	
Regularización del despacho anticipado y urgente	Levante autorizado	
	Deposito temporal	
	Regularización electrónica de despacho anticipado	
	Regularización electrónica de despacho urgente.	



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

El estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que se conoce información sobre la variable, por medio de herramientas estadísticas.

Según Monturfar et al. (2015) sostiene “el enfoque cuantitativo involucran el uso de estadística para representar resultados basados en mediciones numéricas y análisis estadísticos”.

Según Muntané (2010, p.1) menciona que el trabajo científico se refiere al tipo básico, conocido como investigación puramente teórica o dogmática, con el objetivo principal de ampliar el conocimiento científico sin compararlo con ningún aspecto real.

3.2. Diseño de la investigación

Este estudio tuvo un diseño no experimental, debido que no manipulan las variables de estudio y solo observo su comportamiento en el ámbito natural.

Por otro lado, Hernandez, Collado, y Baptista, (2014, p. 152) sostiene que “las investigaciones presentan variables que manipulan de manera intencional en las que se analiza los fenómenos observados dentro de su entorno”.

3.3. Alcance de la investigación

El estudio tuvo el alcance descriptivo, ya que únicamente trata de describir y entender la variable del proceso de importación en Blog Aduanas S.A.C., sin presentar ningún tipo de modificación, su comportamiento y desarrollo.

“Intenta especificar las características importantes de cualquier fenómeno bajo análisis. Analiza las tendencias en grupos de personas”. (Sampieri, Collado, & Baptista, 2010, pág. 92)

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

Carrasco (2019) menciona que la población “es un conjunto de elementos que pertenecen a un mismo dominio espacial, en el cual se llevará a cabo el desarrollo la investigación”. (pp. 236-237).



Las personas partícipes de este estudio estuvieron conformados por 76 empleados de Blog Aduanas S.A.C., conformado por BLOG ADUANAS S.A.C., BLOG ADUANAS EXPRESS CARGO S.A.C. Y BLOG ADUANA CARGO S.A.C.

3.4.2. Muestra

Por su simplicidad, en este estudio se consideró un muestreo no probabilístico.

Se efectuó la selección al criterio del investigador considerando a los socios del grupo BLOG ADUANAS, teniendo en cuenta a aquellos colaboradores que participaron directamente en los procedimientos de importación tales como; liquidadores, sectoristas, operativos, asistente de importaciones, auxiliares de despacho, etc. (Carrasco S. , 2019), por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 31 colaboradores de del grupo BLOG ADUANAS.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

Tabla 3

Técnica e instrumento

Técnica	Instrumento	Aplicación
Encuesta	Cuestionario	• Colaboradores

3.5.2. Instrumento

Se utilizó un cuestionario como herramienta de investigación.

La confiabilidad de la herramienta se determinó mediante la prueba interna de emparejamiento alfa de Cronbach.

3.6. Procesamiento de datos

En base a los resultados del estudio, se llevó a cabo utilizando un procedimiento en SPSS-24 para sintetizar el instrumento. Por otro lado, se utilizó el método de análisis de datos por método de estadística descriptiva.



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

Para describir el proceso de importación en Blog Aduanas S.A.C. en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, se encuestó a los colaboradores, temiendo 38 preguntas que se presentan de la siguiente forma:

Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Proceso de importación	Transmisión electrónica de datos	Régimen de importación para el consumo	1, 2
		Declaración aduanera de mercancías	3
		Medios electrónicos	4
	Numeración de la Declaración Aduanera de Mercancías	Software aduanero	5
		Destinación aduanera	6
	Cancelación de la deuda tributaria y recargos	Clave electrónica	7
		Deuda tributaria aduanera	8
		Recargos de aduana	9
	Asignación de canal	Pago electrónico	10
		Canal verde	11, 12, 13
		Canal naranja	14
	Recepción y registro documentario	Canal rojo	15, 16
		Conocimiento de embarque	17, 18
		Conocimiento aéreo o guía	19, 20
		Factura comercial	21, 22
		Póliza de seguro	23, 24
	Revisión documentaria y/o reconocimiento físico	Certificado de origen	25, 26
		Permisos de mercancía restringida	27, 28
		Mercancía restringida	29
	Retiro de mercancía	Clasificación arancelaria	30
Reconocimiento físico		31, 32	
	Levante autorizado	33, 34	
	Deposito temporal	35, 36	



Regularización del despacho anticipado y urgente	Regularización electrónica de despacho anticipado	37
	Regularización electrónica de despacho urgente.	38

Para la escala de medición de la variable, se determinan los valores medios máximo y mínimo de aplicación de herramienta, siendo el primero 5 (para todas las respuestas "Siempre") y el segundo valor es 1 (si todas las respuestas son "nunca"). La calificación bajo revisión consta de cinco escalas: "muy mala", "mala", "más", "buena" y "muy buena", en base a las cuales calculamos el intervalo y la amplitud del rango para cada escala, según en lo siguiente:

Donde:

VPmax = Valor Promedio Máximo

VPmin = Valor Promedio Mínimo

Resultando la escala de medición de la siguiente manera:

Tabla 5
Descripción de la escala de medición

Alternativas del instrumento	Promedio	Baremación
Nunca	1,00 – 1,80	Muy bajo
Casi nunca	1,81 – 2,60	Bajo
A veces	2,61 – 3,40	Regular
Casi siempre	3,41 – 4,20	Alto
siempre	4,21 – 5,00	Muy alto

Para evaluar el procedimiento de importación del cuestionario se utiliza el método alfa de Cronbach, este método evalúa la correlación entre ítems, considerándolos aceptables cuando su valor es mayor a 0.80.



Tabla 6
Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	38

La tabla 6 indica el valor del alfa de Cronbach, mostrando 0.912. Asumiendo este resultado mostrado es superior a 0.8, se considera el instrumento fidedigno para su aplicación.

4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos

La variable en estudio se mide a través su comportamiento mediante sus dimensiones: transmisión electrónica de datos, numeración de declaración aduanera, cancelación de impuestos y recargos de aduana, asignación de canales, recepción y registro, verificación y/o reconocimiento físico de mercancías, retiro de mercancías y regularización anticipada y urgente envíos programados y urgentes. Los resultados son los siguientes:

4.2.1. Resultado de la dimensión transmisión electrónica de datos

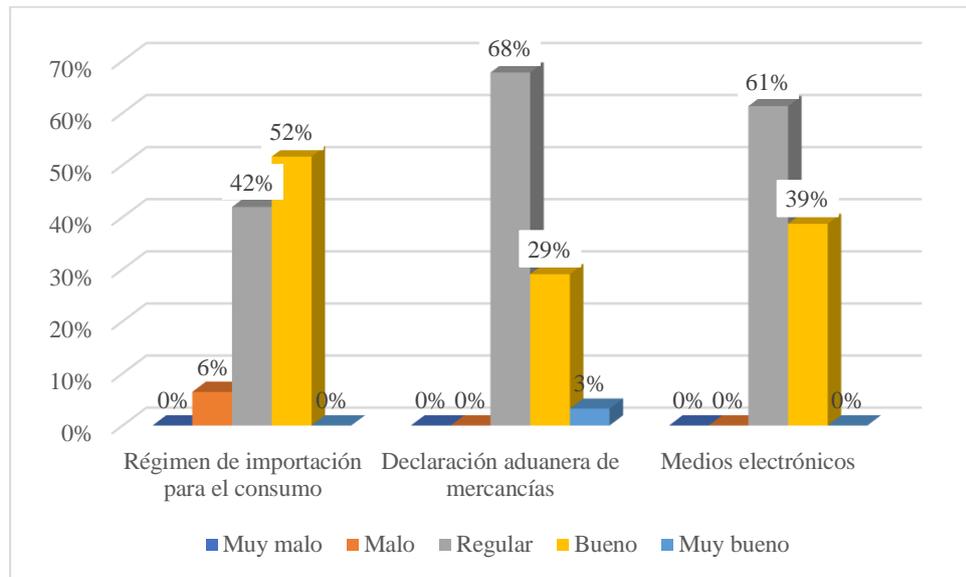
4.2.1.1. Indicadores de la dimensión transmisión electrónica de datos

Tabla 7
Indicadores de la dimensión transmisión electrónica de datos

	Régimen de importación para el consumo		Declaración aduanera de mercancías		Medios electrónicos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	2	6%	0	0%	0	0%
Regular	13	42%	21	68%	19	61%
Bueno	16	52%	9	29%	12	39%
Muy bueno	0	0%	1	3%	0	0%
Total	31	100%	31	100%	31	100%



Figura 2
Indicadores de la dimensión transmisión electrónica de datos



Interpretación y análisis:

- ✓ Mediante la tabla 7, se aprecia que los resultados para su indicador régimen de importación para el consumo, 52% de colaboradores de Blog Aduana S.A.C., califica como bueno, el 42% regular, 6% considera malo, y ninguno considera muy malo y ni muy bueno. Es así que, la mayoría de colaboradores de Blog Aduanas S.A.C. lo califica bueno, porque regularmente los liquidadores de aduana consignan adecuadamente la información para la transmisión electrónica del régimen de importación para el consumo, además a veces cancelan oportunamente impuestos de importación y otras formalidades legales que son acciones que los interesados al hacer uso de los diferentes regímenes aduaneros deben de cumplir.
- ✓ En la tabla 7, se aprecia en cuanto para declaración aduanera de mercancías, un 68% de los colaboradores indica regular, el 29% considera que es buena, para el 3% es muy bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni malo. Llegando a la conclusión que los colaboradores califican como regular, porque a veces se da cumplimiento de la declaración aduanera de mercancías para indicar el destino de las mercancías a importar.



- ✓ La tabla 7, indicador medios electrónicos muestran que un 61% de los colaboradores consideran que es regular, el 39% indica que es bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo, ni malo ni muy bueno. Por lo tanto, los colaboradores califican como regular debido que a veces la agencia de aduana cuenta con equipos tecnológicos adecuados el cual les ayude en el procesamiento, transmisión de información con la aduana y archivo electrónico de datos.

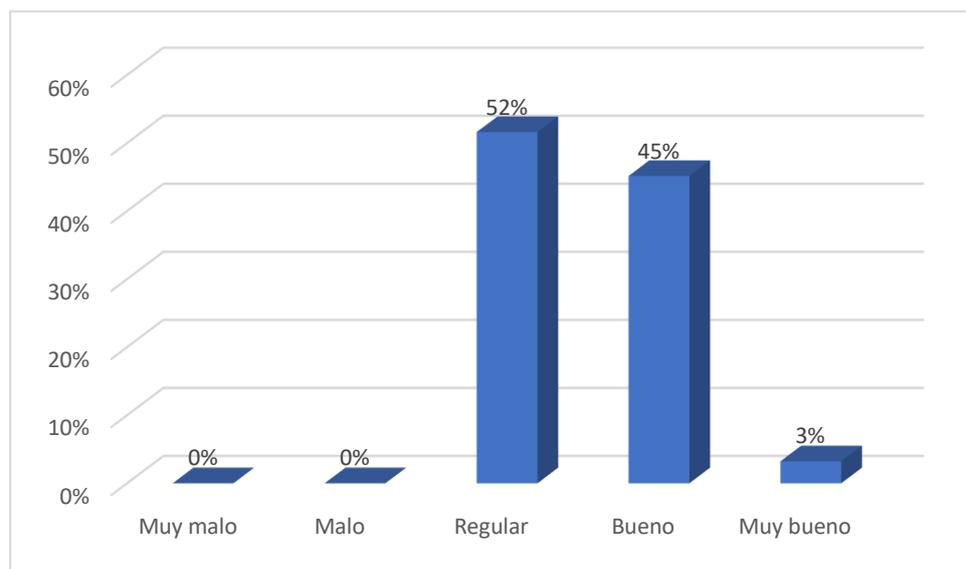
4.2.1.2. Dimensión transmisión electrónica de datos

A partir de los tres indicadores se obtuvo la calificación total para la dimensión transmisión electrónica de datos.

Tabla 8
Dimensión transmisión electrónica de datos

Transmisión electrónica de datos		
	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	16	52%
Bueno	14	45%
Muy bueno	1	3%
Total	31	100%

Figura 3
Dimensión transmisión electrónica de datos





Interpretación y análisis:

- ✓ La tabla 8, se visualiza resultados para transmisión electrónica de datos, donde el 52% de los colaboradores de la agencia aduanera Blog Aduana S.A.C calificaron como regular, mientras el 45% como bueno, y solo un 3% de encuestados como muy bueno, además ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni malo.
- ✓ La mayoría de encuestados mencionan como regular la dimensión antes referida, esto debido a que en la primera etapa del proceso de importación algunas veces el agente de aduana tiene dificultades en la digitalización de datos para los trámites relacionados con la importación, esto no estaría conexo o vinculado con los datos reportados en el sistema Integrado de Gestión Aduanera, el cual facilita las operaciones aduaneras, además transmite toda la información de Blog aduanas y aduanas del Perú.

4.2.1.3. Comparación promedio de los indicadores de transmisión electrónica de datos

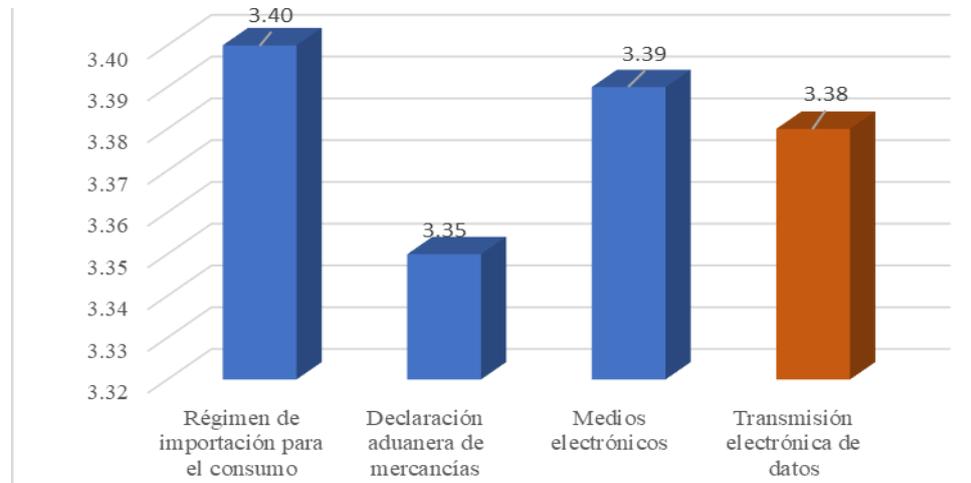
Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores transmisión electrónica de datos

Indicadores	Valor	Escala de medición
Régimen de importación para el consumo	3.40	Regular
Declaración aduanera de mercancías	3.35	Regular
Medios electrónicos	3.39	Regular
Transmisión electrónica de datos	3.38	Regular

Figura 4

Comparación promedio de los indicadores transmisión electrónica de datos



Interpretación:

Para la tabla 9, el indicador régimen de importación para el consumo, aprecia 3.40, indica nivel regular; para declaración aduanera de mercancías, muestra un promedio de 3.35, siendo regular; para medios electrónicos, se visualiza la calificación regular, con promedio 3.39; concluyendo que el promedio de la dimensión transmisión electrónica de datos es 3.38, finalizando que los colaboradores encuestados califican como regular.

4.2.2. Resultado de la dimensión numeración de la DAM

4.2.2.1. Indicadores de la dimensión numeración de la DAM

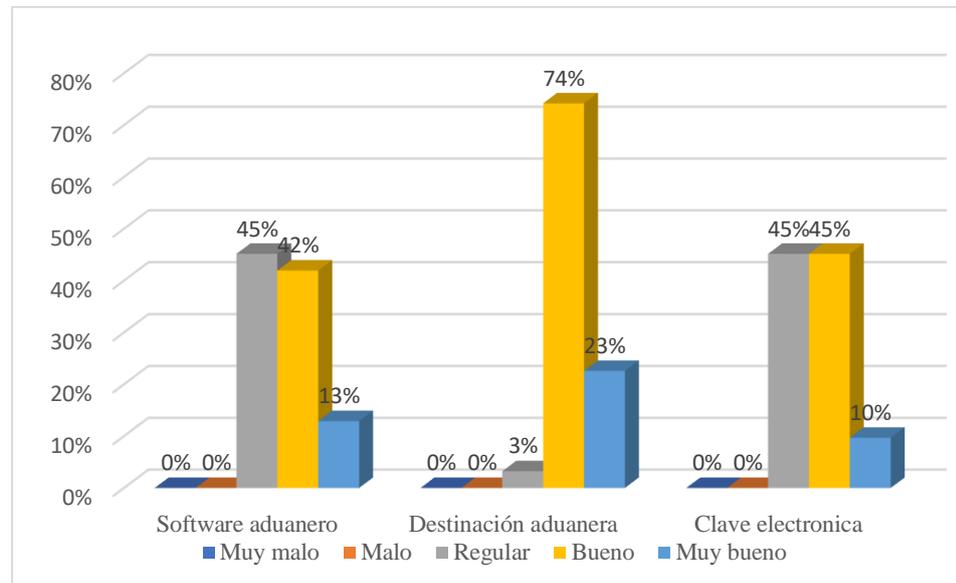
Tabla 10

Indicadores de la dimensión numeración de la DAM

	Software aduanero		Destinación aduanera		Clave electrónica	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	14	45%	1	3%	14	45%
Bueno	13	42%	23	74%	14	45%
Muy bueno	4	13%	7	23%	3	10%
Total	31	100%	31	100%	31	100%

Figura 5

Indicadores de la dimensión numeración de la DAM



Interpretación y análisis:

- ✓ Según la tabla 10, muestra que, 45% de colaboradores de Blog Aduanas califican al indicador software aduanero como regular, un 42% lo califica como bueno, solo para el 13% es bueno, ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo, ni malo. Por consiguiente, mayoritariamente los encuestados lo califican regular, debido de que a veces la agencia aduanera emplea el software aduanero para dar seguimiento y revisión a las operaciones de aduana que la importación amerita.
- ✓ Según la tabla 10, para la destinación aduanera, el 74% de los colaboradores encuestados que considera que este indicador es bueno, un 23% piensa que es muy bueno, un 3% que es regular y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo, ni malo. Es así que, la mayoría de los encuestados califican como bueno, porque siempre especifican claramente el régimen aduanero de destino de las mercancías en el software.
- ✓ En tabla 10, la clave electrónica muestra que un 45% de los encuestados opinan que es bueno, mientras que un 45% considera que es bueno y solo para el 10% es muy bueno, ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo, ni malo. Por lo que, la mayoría de encuestados



califican como regular, porque a veces emplean la clave electrónica para firmar y autorizar procedimientos aduaneros de importación.

4.2.2.2. Dimensión numeración de la DAM

A partir de los tres indicadores se obtuvo la calificación total para la dimensión numeración de la DAM.

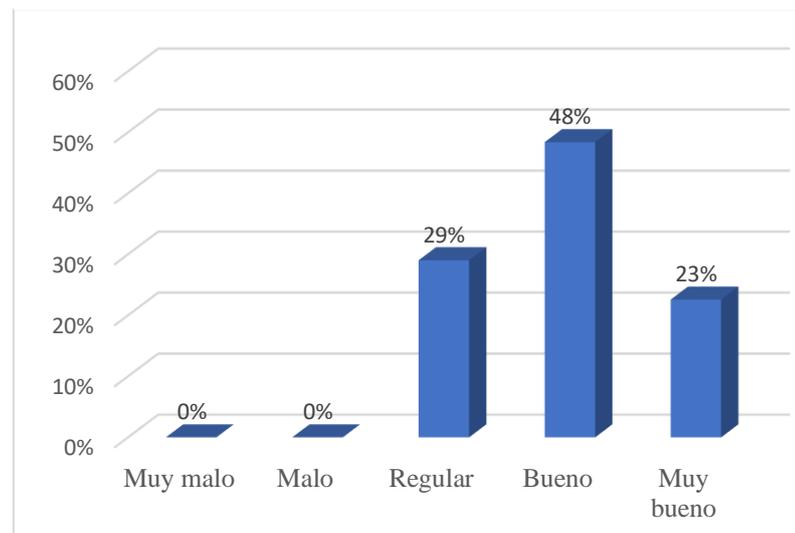
Tabla 11

Dimensión numeración de la DAM

Numeración de la DAM		
	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	9	29%
Bueno	15	48%
Muy bueno	7	23%
Total	31	100%

Figura 6

Dimensión numeración de la DAM



Interpretación y análisis:

- ✓ Como se aprecia en la tabla 11, los resultados para dimensión numeración de la DAM, donde 48% colaboradores de Blog Aduanas calificaron buena, mientras que el 29% como regular, solo un 23% de encuestados, como muy bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni malo.



- ✓ La mayoría de los encuestados mencionan como bueno las dimensiones antes referidas, sin embargo, el 29 % indica que es regular, debido que a veces se tiene dificultades en esta etapa del proceso de importación porque la información enviada vía electrónica para numeración de no estaría conforme, y no se genera automáticamente la numeración, por lo que estaría retrasando en la generación de liquidación de los tributos, además de los derechos antidumping o compensatorios si lo hubiera.

4.2.2.3. Comparación promedio de los indicadores numeración de la DAM

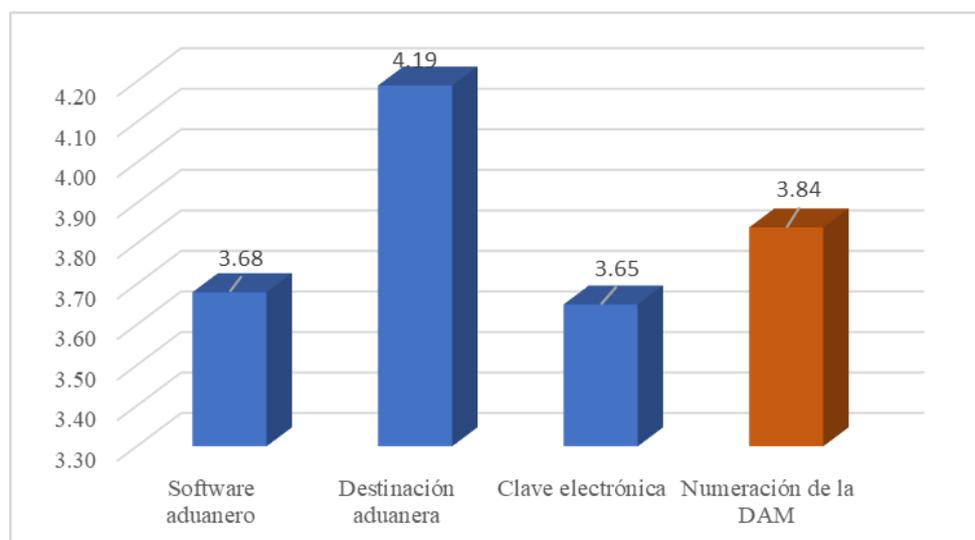
Tabla 12

Comparación promedio de los indicadores numeración de la DAM

Indicadores	Valor	Escala de medición
Software aduanero	3.68	Bueno
Destinación aduanera	4.19	Bueno
Clave electrónica	3.65	Bueno
Numeración de la DAM	3.84	Bueno

Figura 7

Comparación promedio de los indicadores numeración de la DAM





Interpretación:

Se muestra en la tabla 12, software aduanero, muestra un 3.68, indicando bueno; el indicador destinación aduanera indica bueno, con promedio de 4.19; en cuanto a clave electrónica este promedia 3.65 de promedio, siendo bueno, concluyendo calificándolo como bueno.

4.2.3. Resultado de la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos

4.2.3.1. Indicadores de la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos

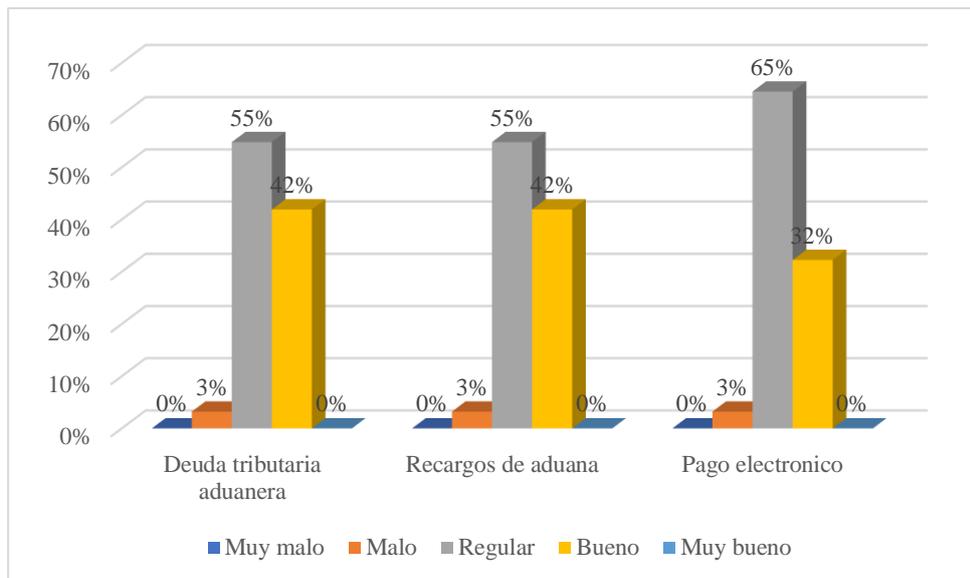
Tabla 13

Indicadores de la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos

	Deuda aduanera		Deuda tributaria		Recargos de aduana		Pago electrónico	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	1	3%	0	0%	0	0%	1	3%
Regular	17	55%	17	55%	17	55%	20	65%
Bueno	13	42%	13	42%	13	42%	10	32%
Muy bueno	0	0%	0	0%	7	23%	0	0%
Total	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%

Figura 8

Indicadores de la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos





Interpretación y análisis:

- ✓ Se muestra en la tabla 13, para deuda tributaria aduanera, el 55% de colaboradores de Blog Aduanas S.A.C. califica regular, el 42% como bueno y el 3% considera como malo y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni muy bueno. La mayoría de los colaboradores indican regular, porque solo a veces se cancelan los tributos, multas e intereses correspondientes de los despachos de importación en el tiempo oportuno a la intendencia aduanera correspondiente.
- ✓ De acuerdo a la tabla 13, en cuanto al indicador recargos de aduana, se muestra que un 55% colaboradores indican que es regular, 42% buena, un 3% mala y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni muy bueno. Por lo tanto, los encuestados califican como regular debido a que a veces se cumple con el pago oportuno de recargos de aduana correspondientes a la deuda tributaria de importación.
- ✓ Según la tabla 13 para el indicador pago electrónico, 65% de colaboradores indican regular, un 32% bueno, solo 3% malo y ninguno considera ni muy malo y ni muy bueno. De tal manera que encuestados lo califican como regular, porque a veces la agencia de aduanera realiza el pago electrónico de los documentos aduaneros asociados a la importación, el cual genera retrasos en las operaciones de importación.

4.2.3.2. Dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos

A partir de los tres indicadores se obtuvo la calificación total para la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos.

Tabla 14

Dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos

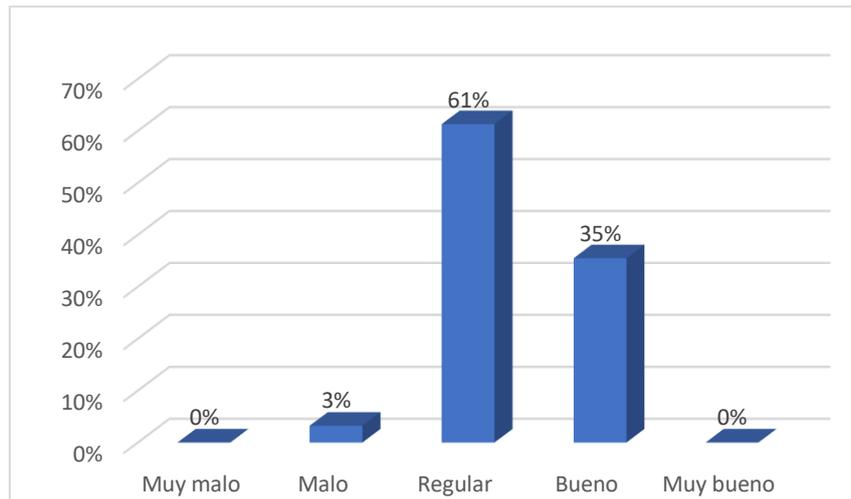
Cancelación de la deuda tributaria y recargos		
	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%
Malo	1	3%
Regular	19	61%
Bueno	11	35%



Muy bueno	0	0%
Total	31	100%

Figura 9

Dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos



Interpretación y análisis:

- ✓ La tabla 14, observamos resultados para la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos, donde 61% de colaboradores de Blog Aduanas S.A.C. calificaron como regular, mientras el 35% como bueno, solo el 3% como malo y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y muy bueno.
- ✓ La mayoría de los encuestados mencionan como regular la dimensión antes nombrada, debido a que la agencia aduanera, no estaría haciendo el pago de los impuestos y los recargos y multas si hubiere, teniendo en cuenta los plazos de la ley general de aduanas (art. 150), esto conllevaría de que el despacho de importación no tenga el levante autorizado y el importador pueda retirar y disponer de su mercancía, además de que los interés moratorios se estarían incrementando día a día, el cual estaría generando un sobrecosto al cliente.



4.2.3.3. Comparación promedio de los indicadores cancelación de la deuda tributaria y recargos

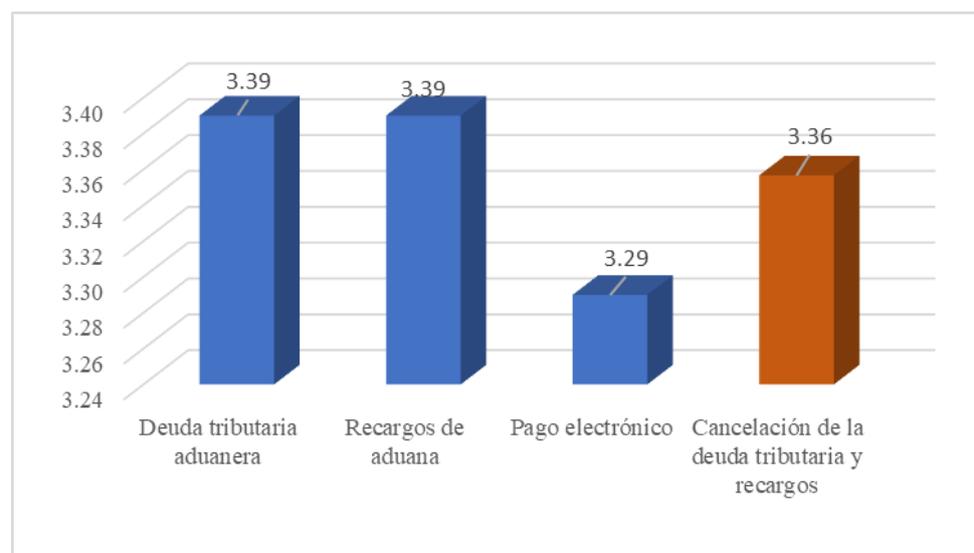
Tabla 15

Comparación promedio de los indicadores cancelación de la deuda tributaria y recargos

Indicadores	Valor	Escala de medición
Deuda tributaria aduanera	3.39	Regular
Recargos de aduana	3.39	Regular
Pago electrónico	3.29	Regular
Cancelación de la deuda tributaria y recargos	3.35	Regular

Figura 10

Comparación promedio de los indicadores cancelación de la deuda



Interpretación:

Se muestra la tabla 15, la deuda tributaria aduanera con 3.39, indicando regular, en cuando a recargos de aduana, se aprecia un promedio de 3.39, siendo regular, en cuanto a pago electrónico, se tiene un 3.29 siendo regular, con lo que se concluye que los colaboradores encuestados califican como regular.



4.2.4. Resultado de la dimensión de asignación de canal control

4.2.4.1. Indicadores de la dimensión asignación de canal de control

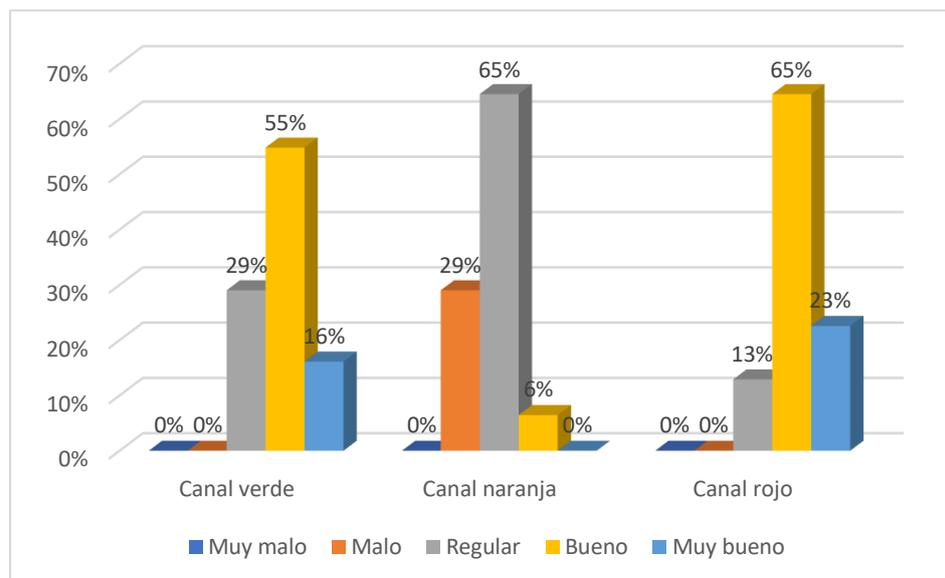
Tabla 16

Indicadores de la dimensión asignación de canal de control

	Canal verde		Canal naranja		Canal rojo	
	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	9	29%	0	0%
Regular	9	29%	20	65%	4	13%
Bueno	17	55%	2	6%	20	65%
Muy bueno	5	16%	0	0%	0	23%
Total	31	100%	31	100%	31	100%

Figura 11

Indicadores de la dimensión asignación de canal de control



Interpretación y análisis:

- ✓ Para la tabla 16, los resultados del indicador canal verde, 55% de los colaboradores de Blog Aduanas S.A.C., califica como bueno, el 29% considera regular, solo el 16% como muy bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni malo. Se muestra que los encuestados califica como bueno, debido que al salir un despacho canal verde, este no tiene ninguna diligencia por pasar por aduanas, y



la carga ya tiene levante y está a disposición de la importación a no ser que haya un cambio de canal.

- ✓ Según la tabla 16, en cuanto al indicador canal naranja, se puede apreciar que 65% de los colaboradores manifiesta regular, el 29% considera mala, y solo 6% bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni muy bueno. Es así, que la mayoría de los encuestados califican como regular, debido que a veces la agencia de aduanas transmite los documentos de manera rápida ante un eventual canal de control naranja (control documentario), el cual retrasa que los especialistas de aduanas asignados hagan la revisión en corto tiempo y se tenga el despacho concluido.
- ✓ De acuerdo a la tabla 16, indicador canal rojo, 65% de los colaboradores indican bueno, 23% que es muy bueno, solo el 13% regular y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni malo. Concluyendo que la mayoría de colaboradores califican como bueno, porque casi siempre se cumple con revisión documentaria y física en canal rojo, además casi siempre se da cumplimiento al reconocimiento físico con autorización del levante, notificación o inconcluso según corresponda el caso.

4.2.4.2. Dimensión asignación de canal control

A partir de los tres indicadores se obtuvo la calificación total para la dimensión asignación de canal de control.

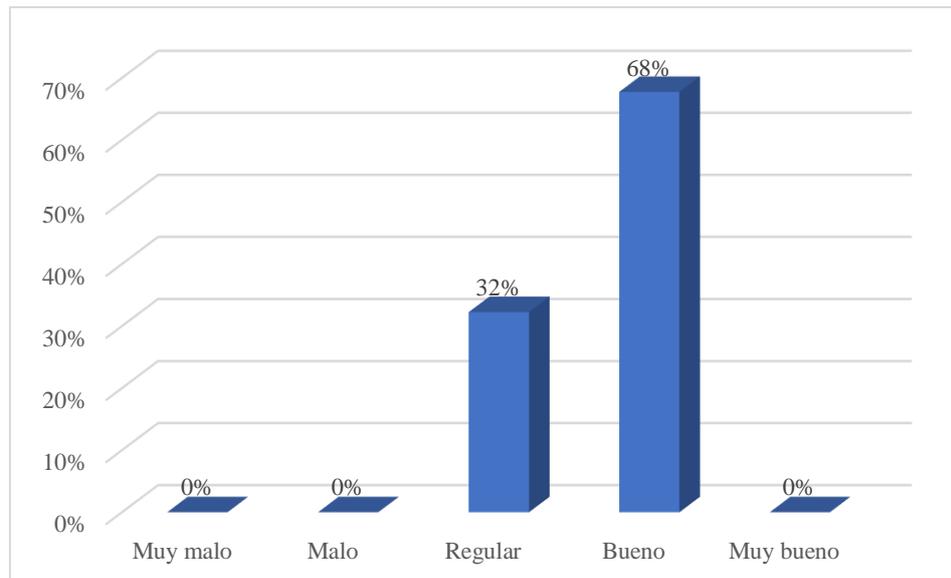
Tabla 17

Dimensión asignación de canal de control

	Asignación de canal de control	
	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	10	32%
Bueno	21	68%
Muy bueno	0	0%
Total	31	100%



Figura 12
Dimensión asignación de canal control



Interpretación y análisis:

- ✓ Según la tabla 17, muestra resultados para la dimensión asignación del canal de control, donde el 68% de colaboradores de Blog Aduanas S.A.C. calificaron como buena, mientras que el 32% regular y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo, ni malo o muy bueno.
- ✓ La mayoría de los encuestados menciona como bueno la dimensión antes referida, sin embargo, más del 30% de colaboradores indica regular, porque la agencia de aduana no estaría transmitiendo los documentos mediante la clave sol para levantar las observaciones que se le hubiera asignado, por lo que generaría demoras en la revisión por parte del especialista de aduanas y en la obtención del levante autorizado, además de incrementos del monto final a pagar por almacenaje, el cual generaría descontentos con el cliente.



4.2.4.3. Comparación promedio de los indicadores asignación de canal de control

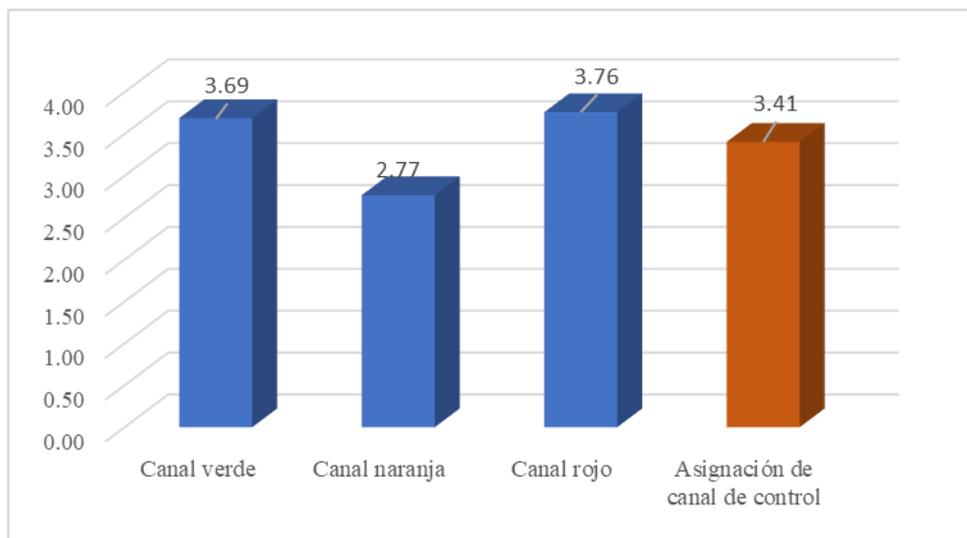
Tabla 18

Comparación promedio de los indicadores asignación de canal de control

Indicadores	Valor	Escala de medición
Canal verde	3.69	Bueno
Canal naranja	2.77	Regular
Canal rojo	3.76	Bueno
Asignación de canal de control	3.56	Bueno

Figura 13

Comparación promedio de los indicadores asignación de canal de control



Interpretación:

Se muestra en la tabla 18, el indicador canal verde, tiene puntaje de 3.69, lo cual indicando bueno, para canal naranja, se tiene de promedio 2.77, siendo regular, para canal rojo, muestra un puntaje de 3.76 con un nivel de bueno, con lo que se concluye que los colaboradores encuestados califican a esta dimensión como bueno.

4.2.5. Resultado de la dimensión recepción y registro

4.2.5.1. Indicadores de la dimensión recepción y registro

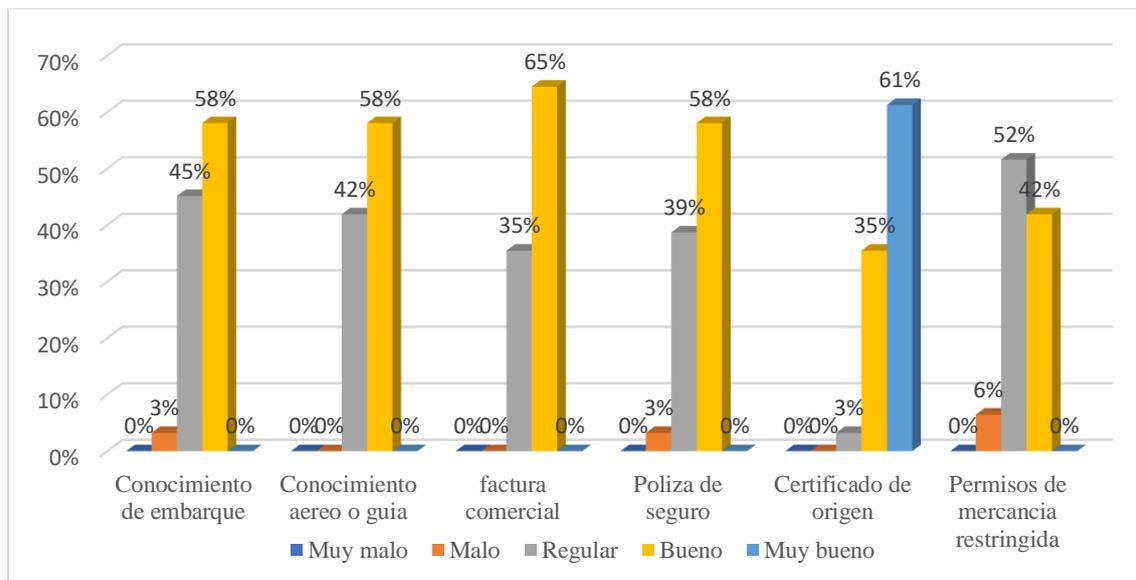
Tabla 19

Indicadores de la dimensión recepción y registro

	Conocimiento de embarque		Conocimiento aéreo o guía		factura comercial		Póliza de seguro		Certificado de origen		Permisos de mercancía restringida	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	1	3%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	2	6%
Regular	14	45%	13	42%	11	35%	12	39%	1	3%	16	52%
Bueno	18	58%	18	58%	20	65%	18	58%	11	35%	13	42%
Muy bueno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	19	61%	0	0%
Total	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%

Figura 14

Indicadores de la dimensión recepción y registro



Interpretación y análisis:

- ✓ Para la tabla 19, 58% de encuestados de Blog Aduanas S.A.C. califican al indicador conocimiento de embarque como bueno, un 45% como regular, solo para el 3% es malo y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y muy bueno. Es así que, la mayoría de los encuestados califican como bueno, sin embargo, más del 40% de los colaboradores manifiestan que es regular, porque solo a veces los sectoristas de aduana verifican que la mercancía manifestada por el



cliente concuerde con la información recibida de la documentación marítima, además a veces el importador entrega la documentación solicitada en el tiempo establecido para su numeración.

- ✓ En la tabla 19, en cuanto al indicador conocimiento aéreo o guía, el 58% de los colaboradores califican como bueno, el 42% regular y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo, ni malo o muy bueno. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados califica como bueno, sin embargo, más del 40% de los colaboradores indican que es regular, debido que a veces los sectoristas verifican que la mercancía manifestada por el cliente concuerde con datos consignados en la guía aérea. Asimismo, además a veces el importador entrega la documentación solicitada en el tiempo establecido para su numeración.
- ✓ Para la tabla 19, factura comercial, 65% de colaboradores manifiestan buena, el 35% regular y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo, ni malo o muy bueno. Es así que, la mayoría de los encuestados califican como bueno, sin embargo, más del 30% indican que se da de manera regular, porque a veces los sectoristas verifican que los datos consignados en la factura sean los correctos, además en ocasiones el importador entrega la factura en el plazo establecido para su numeración.
- ✓ En tabla 19 en lo referente al indicador póliza de seguro, el 58% de los colaboradores indican que es bueno, el 39% regular, el 3% malo, ninguno considera ni muy malo y ni malo, es así que la mayoría de los encuestados lo califican como bueno, sin embargo, más del 30% indica que es regular, debido de que a veces los sectoristas verifican que los datos consignados en la póliza de seguro sean los correctos, además en ocasiones el importador entrega el documento de la póliza de seguro en el plazo establecido para su numeración.
- ✓ Como se observa en la tabla 19, para el indicador certificado de origen, el 61% de los colaboradores lo califican como muy bueno, mientras que el 35% como bueno y solo el 3% como regular y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y ni malo, Por lo tanto, la mayoría de los encuestados califican como muy bueno, debido que siempre los sectoristas verifican que los datos consignados en el



certificado de origen sean los correctos, además siempre el importador entrega certificado de origen en su plazo establecido para su numeración.

- ✓ En la tabla 19, en cuanto el indicador permisos de mercancía restringida, el 52% de los colaboradores indican que este se da de manera regular, el 42% regular, el 6% es malo y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo y muy bueno, Por lo tanto, la mayoría de los encuestados califican como regular, porque a veces los sectoristas verifican que los datos consignados en los documentos de permisos de mercancías restringidas sean los correctos, además a veces el importador entrega los documentos de permisos de mercancías restringidas en el plazo establecido para su numeración.

4.2.5.2. *Dimensión recepción y registro*

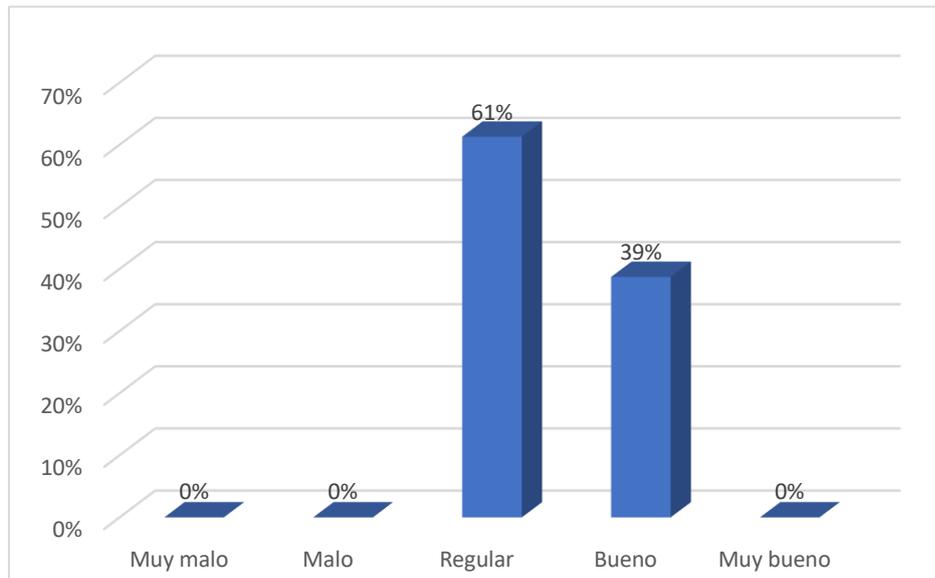
A partir de los seis indicadores se obtuvo la calificación total para la dimensión recepción y registro.

Tabla 20
Dimensión recepción y registro

	Recepción y registro	
	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	19	61%
Bueno	12	39%
Muy bueno	0	0%
Total	31	100%



Figura 15
Dimensión recepción y registro



Interpretación y análisis:

- ✓ En la tabla 20, se aprecia resultados para la dimensión recepción y registro, donde el 61% de los colaboradores de Blog Aduanas S.A.C. califican como regular, mientras que el 39% como bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo, malo o muy bueno.
- ✓ La mayoría de encuestados mencionó como regular la dimensión antes mencionada, esto debido a que algunas veces la agencia aduanera tiene dificultades en la presentación de los documentos relacionados al despacho de importación, los cuales pasarán canal naranja (control documentario) y rojo (control físico y documentario), el cual estaría conllevando de que no se asigne un especialista de aduana para las diligencias correspondiente, además de no levantar las observaciones de manera rápida con el fin de tener el levante autorizado y posteriormente programar el retiro de las mercancías.



4.2.5.3. Comparación promedio de los indicadores recepción y registro

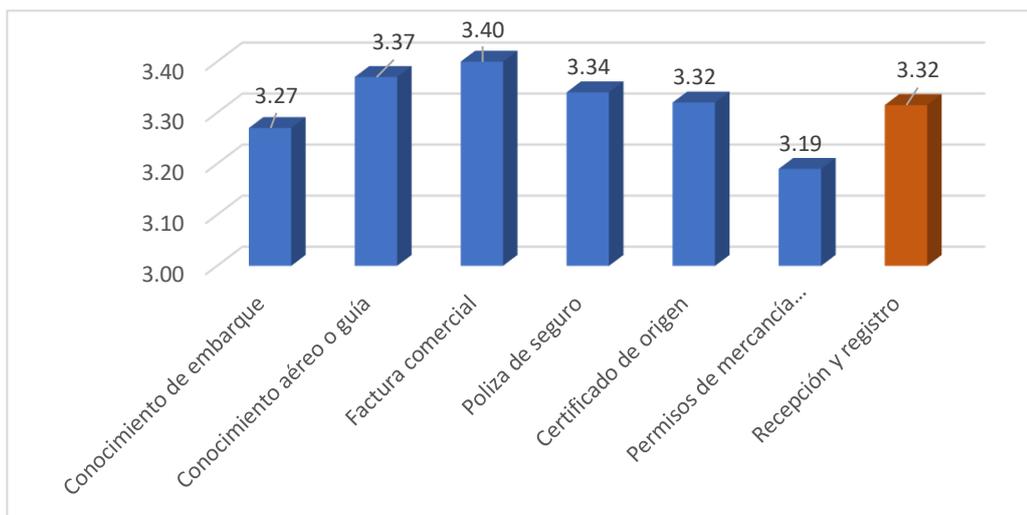
Tabla 21

Comparación promedio de los indicadores recepción y registro

Indicadores	Valor	Escala de medición
Conocimiento de embarque	3.27	Regular
Conocimiento aéreo o guía	3.37	Regular
Factura comercial	3.40	Regular
Póliza de seguro	3.34	Regular
Certificado de origen	3.32	Regular
Permisos de mercancía restringida	3.19	Regular
Recepción y registro	3.32	Regular

Figura 16

Comparación promedio de los indicadores recepción y registro



Interpretación:

Para la tabla 21, conocimiento de embarque tiene 3.27 en promedio, presentando una calificación regular, seguidamente, para conocimiento aéreo o guía, muestra 3.37 de promedio, siendo calificada regular, para factura comercial, tiene un promedio de 3.40, el cual tiene una calificación de regular, en cuanto a la póliza de seguro, tiene 3.34 de promedio, siendo regular en su clasificación, mientras que certificado de origen, manifiesta 3.32 de promedio, siendo regular y los permisos de mercancía restringida



promediando 3.19, calificando regular, se concluye que los colaboradores encuestados califican a esta dimensión como regular.

4.2.6. Resultado de la dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico

4.2.6.1. Indicadores de la dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico

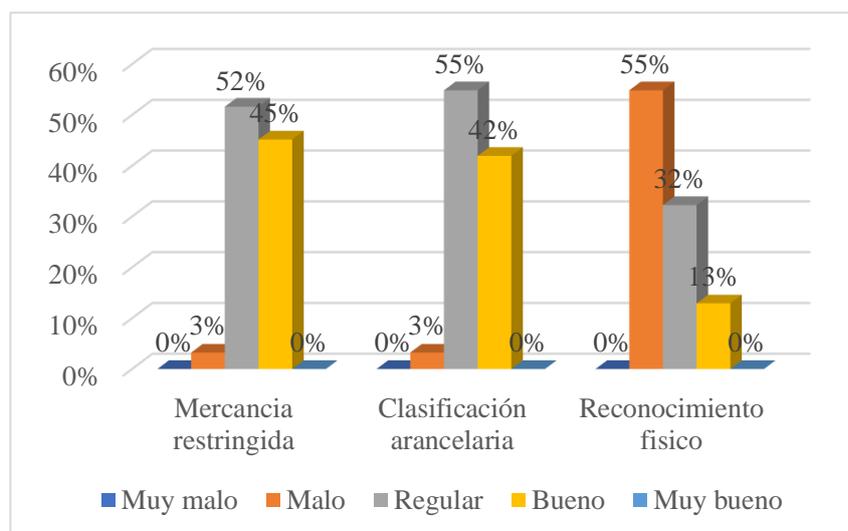
Tabla 22

Indicadores de la dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico

	Mercancía restringida		Clasificación arancelaria		Reconocimiento físico	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	1	3%	1	3%	17	55%
Regular	16	52%	17	55%	10	32%
Bueno	14	45%	13	42%	4	13%
Muy bueno	0	0%	0	0%	0	0%
Total	31	100%	31	100%	31	100%

Figura 17

Indicadores de la dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico





Interpretación y análisis:

- ✓ Según la tabla 22, muestran resultados para mercancía restringida, 52% de colaboradores Blog Aduanas S.A.C. califica regular, el 45% bueno y el 3% como malo y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o muy bueno. Es así que, los encuestados califican como regular, porque a veces las mercancías restringidas a importar cuentan con autorización para someterse a régimen de importación para el consumo.
- ✓ Para la tabla 22, el indicador clasificación arancelaria, 55% de encuestados manifiestan regular, el 42% bueno y el 3% malo y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o muy bueno. Por lo tanto, los encuestados califican como regular, debido que a veces las mercancías a importar tienen un código arancelario preciso, el cual conlleva a posibles multas por parte de aduanas por equivocarse en la asignación de partidas arancelarias.
- ✓ Se aprecia en la tabla 22, reconocimiento físico muestra que 55% de encuestados manifiesta malo, 32% regular y solo 13% es bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o muy bueno, Es así que, los encuestados califican como malo, debido que casi nunca se cumple con el reconocimiento y verifican las mercancías a importar, además casi nunca la agencia de aduana realiza capacitaciones e inducciones regulares sobre las nuevas actualizaciones en materia aduanera.

4.2.6.2. Dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico

De de los tres indicadores se obtuvieron la calificación total para su dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico.



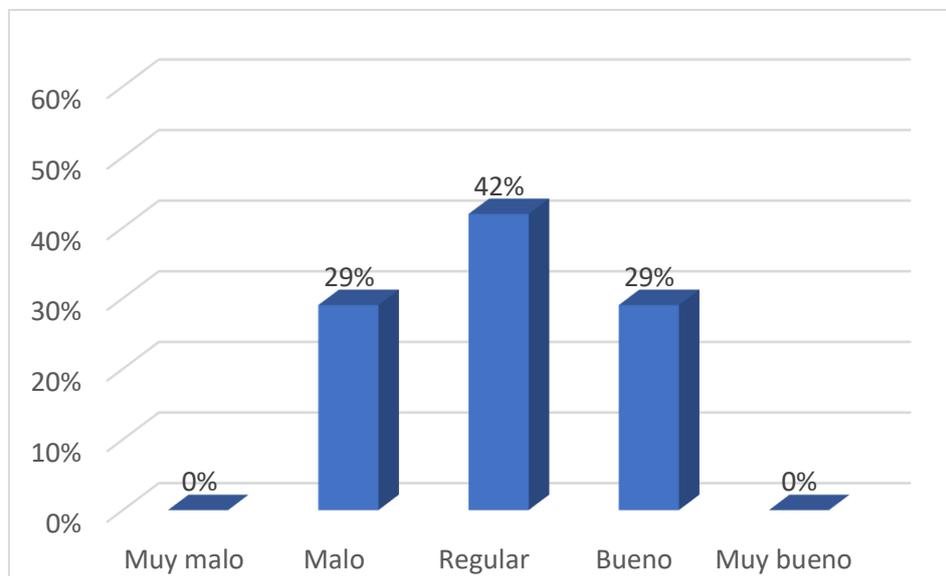
Tabla 23

Dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico

	Revisión documentaria y/o reconocimiento físico	
	f	%
Muy malo	0	0%
Malo	9	29%
Regular	13	42%
Bueno	9	29%
Muy bueno	0	0%
Total	31	100%

Figura 18

Dimensión revisión documentaria y/o reconocimiento físico



Interpretación y análisis:

- ✓ En la tabla 23, se aprecia resultados revisión documentaria y/o reconocimiento físico, donde 42% de colaboradores de Blog Aduanas S.A.C. califican regular, mientras que el 29% como malo, el 29% como bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o muy bueno.
- ✓ La mayoría de los encuestados califican como regular la dimensión antes mencionada, esto debido que en esta etapa la agencia de aduana tiene dificultades con los documentos de mercancías restringidas, también una mala clasificación arancelaria y no se estaría participando de manera adecuada en los actos de reconocimiento físico, todo esto



desencadenaría que Aduanas multe tanto al importador por no tener los permisos para mercancía restringida, a la agencia de aduana por clasificar de manera errónea una mercancía, además sino se participa en los actos de reconocimiento físico, se tiene multa y la aduana realiza reconocimiento físico de oficio, el cual podría conllevar a que haya incidencias.

4.2.6.3. Comparación promedio de los indicadores recepción y registro

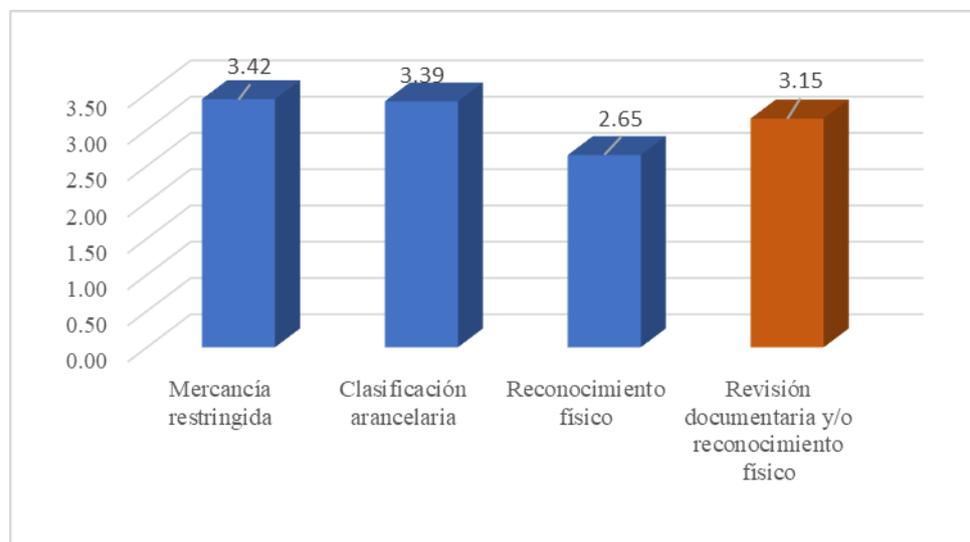
Tabla 24

Comparación promedio de los indicadores revisión documentaria y reconocimiento físico

Indicadores	Valor	Escala de medición
Mercancía restringida	3.42	Bueno
Clasificación arancelaria	3.39	Regular
Reconocimiento físico	2.65	Regular
Revisión documentaria y/o reconocimiento físico	3.15	Regular

Figura 19

Comparación promedio de los indicadores revisión documentaria y



Interpretación:

En la tabla 24 presentada, el indicador mercancía restringida, muestra un puntaje de 3.42, calificando como bueno, en cuanto a la clasificación arancelaria, este promedia 3.39, calificando regular y reconocimiento



físico promedia de 2.65, calificando regular, por lo que se concluye que los encuestados califican a esta dimensión como regular.

4.2.7. Resultado de la dimensión retiro de mercancías

4.2.7.1. Indicadores de la dimensión retiro de mercancías

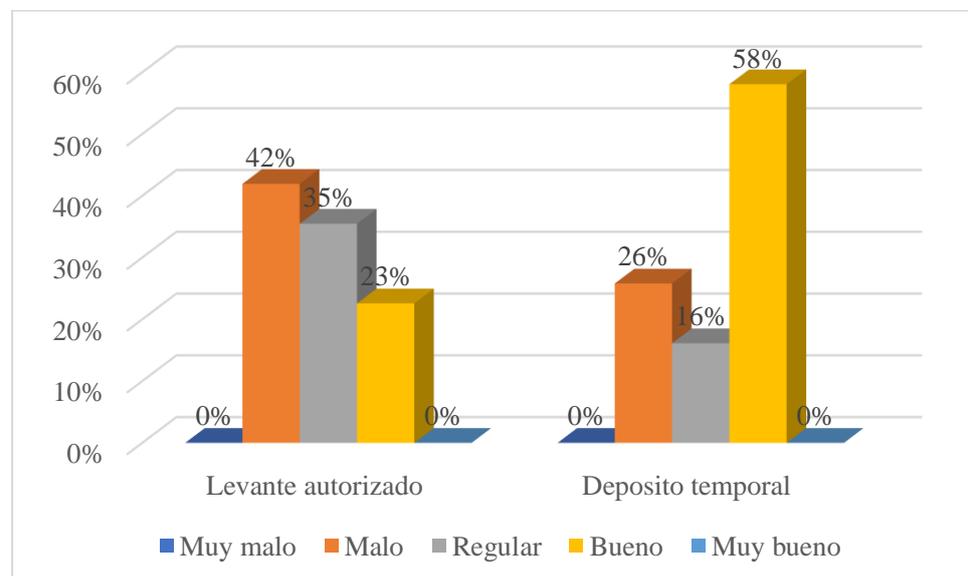
Tabla 25

Indicadores de la dimensión retiro de mercancías

	Levante autorizado		Deposito temporal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%	0	0%
Malo	13	42%	8	26%
Regular	11	35%	5	16%
Bueno	7	23%	18	58%
Muy bueno	0	0%	0	0%
Total	31	100%	31	100%

Figura 20

Indicadores de la dimensión retiro de mercancías



Interpretación y análisis:

- ✓ Para la tabla 25, se tiene los siguientes resultados para levante autorizado, 42% de los colaboradores de la agencia aduanera Blog Aduanas S.AC. califica como malo, un 35% malo, el 23% bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o muy



bueno. Por lo que, mayoritariamente los encuestados califican como malo, porque casi nunca se realiza el levante autorizado en los plazos establecido, además, a veces la agencia de aduana maneja distintos proveedores de transporte con el fin de no retrasarse en eventuales retiros masivos.

- ✓ De acuerdo a la tabla 25, el indicador deposito temporal, el 58% de los encuestados manifiestan bueno, el 26% malo, 16% indica regular y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o muy bueno. Es así que, los encuestados califican como regular, sin embargo, para más del 20% es malo debido que casi nunca la agencia de aduanera brinda capacitaciones con el fin de actualizar los procedimientos de retiro en los diferentes depósitos temporales.

4.2.7.2. *Dimensión retiro de mercancías*

A partir de los dos indicadores se obtuvo la calificación total para la dimensión retiro de mercancías.

Tabla 26

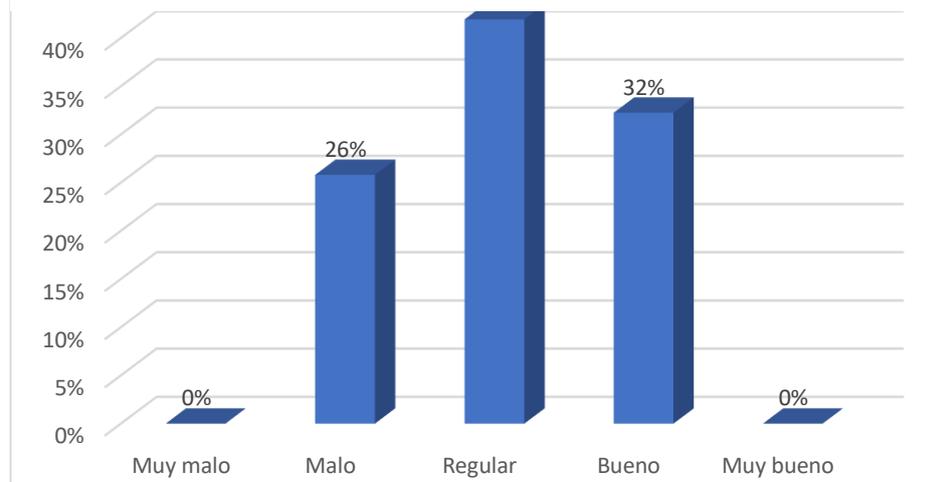
Dimensión retiro de mercancías

	Retiro de mercancías	
	f	%
Muy malo	0	0%
Malo	8	26%
Regular	13	42%
Bueno	10	32%
Muy bueno	0	0%
Total	31	100%



Figura 21

Dimensión retiro de mercancías



Interpretación y análisis:

- ✓ Según la tabla 26, se aprecia resultados para retiro de mercancías, 42% de colaboradores de Blog Aduanas S.A.C. calificaron regular, mientras el 32% como bueno y solo el 26% como malo y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o muy bueno.
- ✓ La mayoría de los encuestados mencionan como regular la dimensión antes refería, esto debido que algunas veces no se tiene a tiempo la respectiva documentación para retirar de mercancías de los diferentes almacenes aduaneros, además, los sectoristas a veces verifican el sistema de SUNAT para que el despacho tenga levante autorizado, o que la mercancía tenga una acción de control extraordinario, lo que conllevaría que los días libres de sobreestadía o almacenaje se terminen y estos generen incrementos de costos al cliente, el cual generan molestias al mismo.

4.2.7.3. Comparación promedio de los indicadores retiro de mercancías

Tabla 27

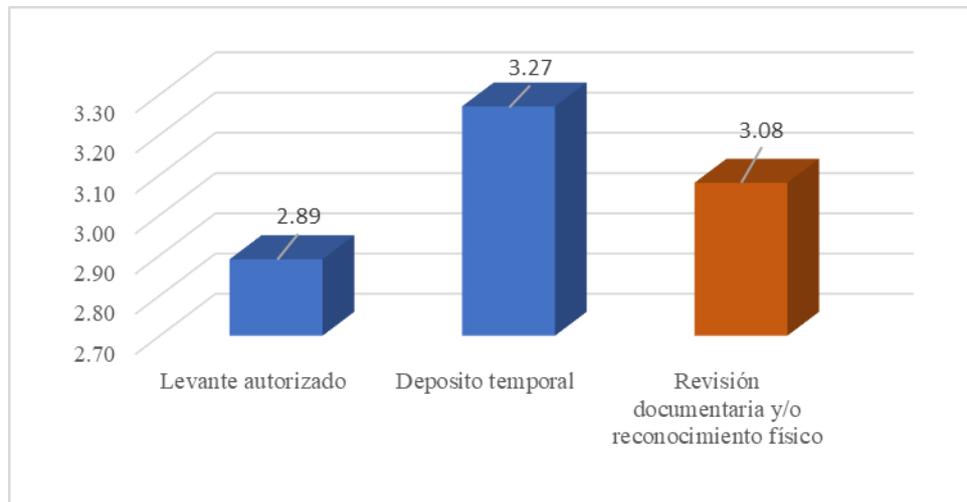
Comparación promedio de los indicadores retiro de mercancías

Indicadores	Valor	Escala de medición
Levante autorizado	2.89	Regular
Deposito temporal	3.27	Regular
Retiro de mercancías	3.08	Regular



Figura 22

Comparación promedio de los indicadores retiro de mercancías



Interpretación:

Se aprecia la tabla 27, el indicador levante autorizado, muestra un puntaje de 2.89, teniendo una calificación de regular, para deposito temporal, promedia 3.27, siendo regular. Se concluye que los colaboradores encuestados califican a esta dimensión como regular.

4.2.8. Resultado de la dimensión regularización de despacho anticipado y urgente

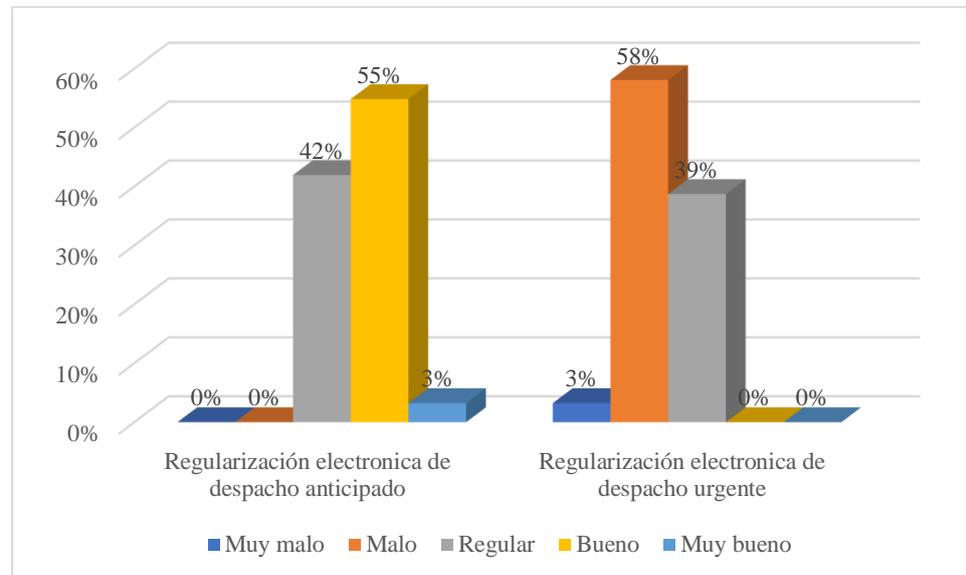
4.2.8.1. Indicadores de la dimensión regularización de despacho anticipado y urgente

Tabla 28

Indicadores de la dimensión regularización de despacho anticipado y urgente

	Regularización electrónica de despacho anticipado		Regularización electrónica de despacho urgente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%	1	3%
Malo	0	0%	18	58%
Regular	13	42%	12	39%
Bueno	17	55%	0	0%
Muy bueno	1	3%	0	0%
Total	31	100%	31	100%

Figura 23
Indicadores de la dimensión retiro de mercancías



Interpretación y análisis:

- ✓ Según la tabla 28, se tiene resultados para indicador regularización electrónica de despacho anticipado, 55% de los colaboradores Blog Aduanas S.A.C. califican como bueno y el 42% considera regular y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o malo. Es así que, la mayoría de los encuestados lo califican como bueno, sin embargo, más del 40% manifiesta que este es regular, porque solo a veces se actualizan los pesos de las mercancías a importar mediante el software aduanero
- ✓ Se aprecia la tabla 28, 58% de colaboradores califican malo, 38% indica regular, solo 3% indica que es muy malo y ninguno de los colaboradores considera como bueno o muy bueno. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados califican como malo, debido que pocas veces se regulariza mediante transmisión electrónica y, además, no se presenta los documentos a la administración aduanera para la diligencia correspondiente.

4.2.8.2. Dimensión regulación de despacho anticipado y urgente

A partir de los dos indicadores se obtuvo la calificación total para la dimensión regulación de despacho anticipado y urgente.



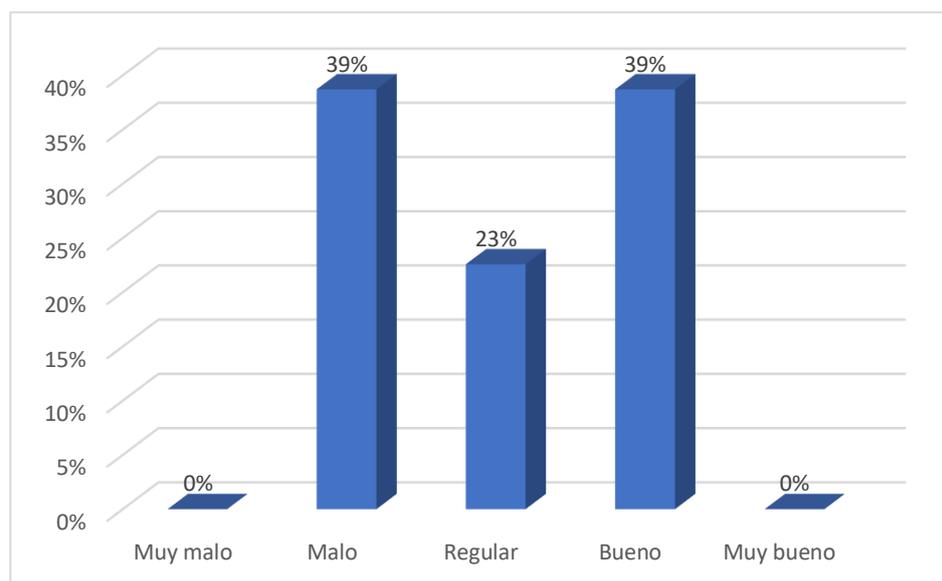
Tabla 29

Dimensión regularización de despacho anticipado y urgente

Regularización de despacho anticipado y urgente		
	f	%
Muy malo	0	0%
Malo	12	39%
Regular	7	23%
Bueno	12	39%
Muy bueno	0	0%
Total	31	100%

Figura 24

Dimensión regularización de despacho anticipado y urgente



Interpretación y análisis:

- ✓ Se aprecia en la tabla 29, resultados para la dimensión regularización de despacho anticipado y urgente, donde el 62% de los colaboradores calificaron como regular, el 39% como bueno y ninguno de los colaboradores considera como ni muy malo o muy bueno.
- ✓ La mayoría de encuestados mencionan como buena la dimensión antes refería, sin embargo más del 30% indican que es malo, debido que pocas veces no realizan la actualización de los pesos mediante el software aduanero, además no presentan documentos del despacho urgente en los tiempos establecidos de 15 días calendarios después de



terminado de descargado la mercancía, desencadenando que la aduanas multe a Blog Aduanas con 0.1% (460.00 soles) de la UIT, por no regular en el plazo establecido, además esto conlleva que la agencia aduanera no podría mantener su categoría por las multas impuestas por aduana, ya que según las nuevas actualizaciones sobre la Ley General de Adunas (LGA) los participantes de la operatividad de comercio exterior tienen categorías desde A, B y C. siendo la primera el máximo rango de cumplimiento y estar considerada buena, y la última conlleva que la agencia de aduana paralice sus operaciones.

4.2.8.3. Comparación promedio de los indicadores de la regularización de despacho anticipado y urgente

Tabla 30

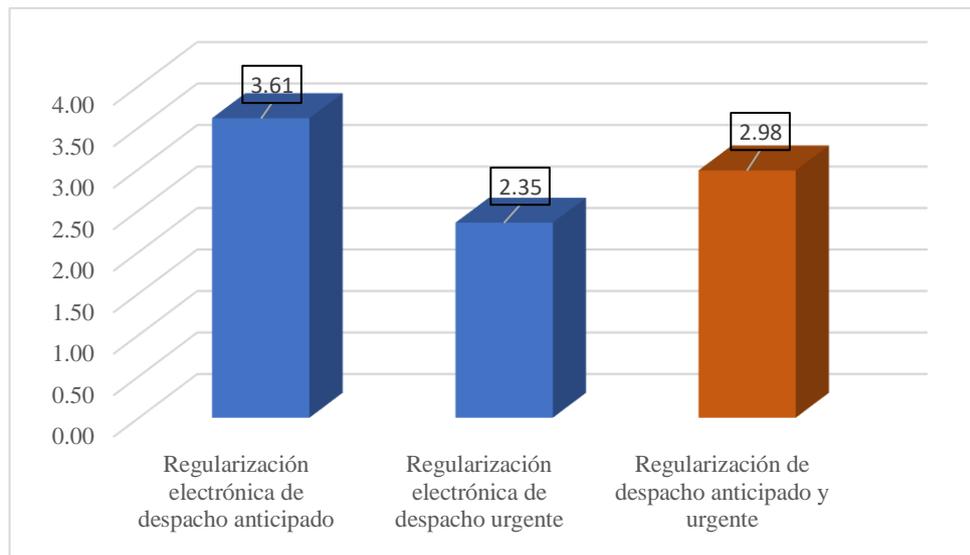
Comparación promedio de los indicadores de la regularización de despacho anticipado y urgente

Indicadores	Valor	Escala de medición
Regularización electrónica de despacho anticipado	3.61	Bueno
Regularización electrónica de despacho urgente	2.35	Malo
Regularización de despacho anticipado y urgente	2.98	Regular



Figura 25

Comparación promedio de los indicadores de la regularización de despacho anticipado y urgente



Interpretación:

Según la tabla 30, el indicador regularización de despacho anticipado, tiene un promedio 3.61, calificando como bueno, en cuanto a la regularización electrónica de despacho urgente, este tiene un promedio de 2.35, el cual está calificado como regular, Con lo que se concluye que los colaboradores encuestados califican a esta dimensión como regular.

4.3. Resultados respecto al objetivo general

Tabla 31

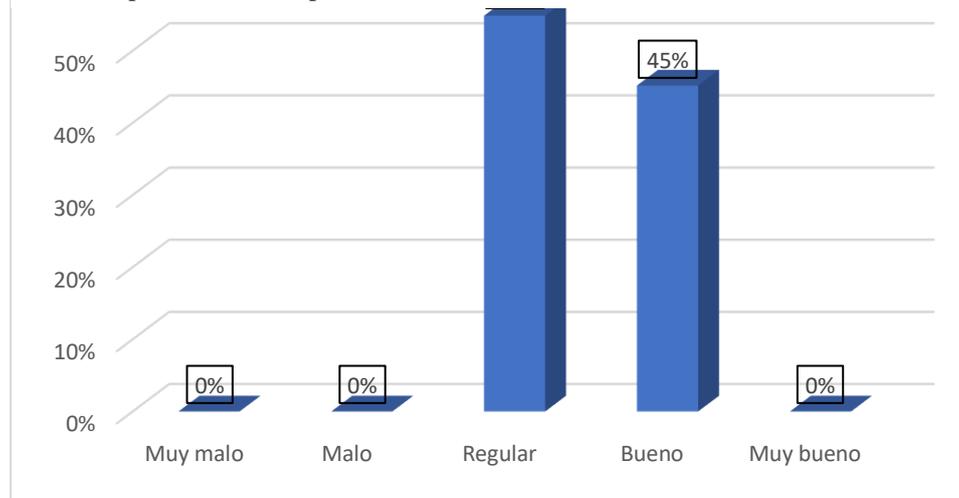
Variable proceso de importación

Proceso de importación		
	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	17	55%
Bueno	14	45%
Muy bueno	0	0%
Total	31	100%



Figura 26

Variable proceso de importación



Interpretación y análisis:

- ✓ Se aprecia en la tabla 31, resultados de variable proceso de importación, donde 55% de colaboradores de Blog Aduanas S.A.C. calificaron regular, el 45% como bueno. Estos resultados debido a la obtención de la calificación regular para las dimensiones; transmisión electrónica de datos (52%), cancelación de la deuda tributaria y recargos (61%), recepción y registro (61%), revisión documentaria y/o reconocimiento físico (42%), retiro de mercancías (42%), regularización de despacho anticipado y urgente (39%), además, de bueno para las dimensiones; numeración de la DAM (48%), asignación de canal (68%).
- ✓ Mayoritariamente los califican regular la variable proceso de importación, ya que a veces tienen dificultades en la nacionalización de las mercancías, debido la agencia aduanera no estaría coordinando con el importador sobre los despachos, por lo que los liquidadores de aduana no realizan la tramitación de la DAM, de la misma manera tienen dificultades con la numeración electrónica, por consiguiente, no se obtiene los cálculo de los tributos a cancelar, además si los despachos tienen canal de control naranja, la agencia de aduana no transmite de manera inmediata los documentos mediante la clave sol de la agencia, el cual estaría generando retrasos, debido que el especialista de aduana para la diligencia no estaría siendo nombrado, asimismo, en el canal rojo, el despachador de adunas al tener que participar en el reconocimiento físico, algunas veces no refuta las observaciones del especialista, por la falta de



capacitaciones, por lo que se estaría generando incidencias, los cuales son multas monetarias a la agencia y/o al importador.

4.2.9. Comparación promedio de las dimensiones de proceso de importación

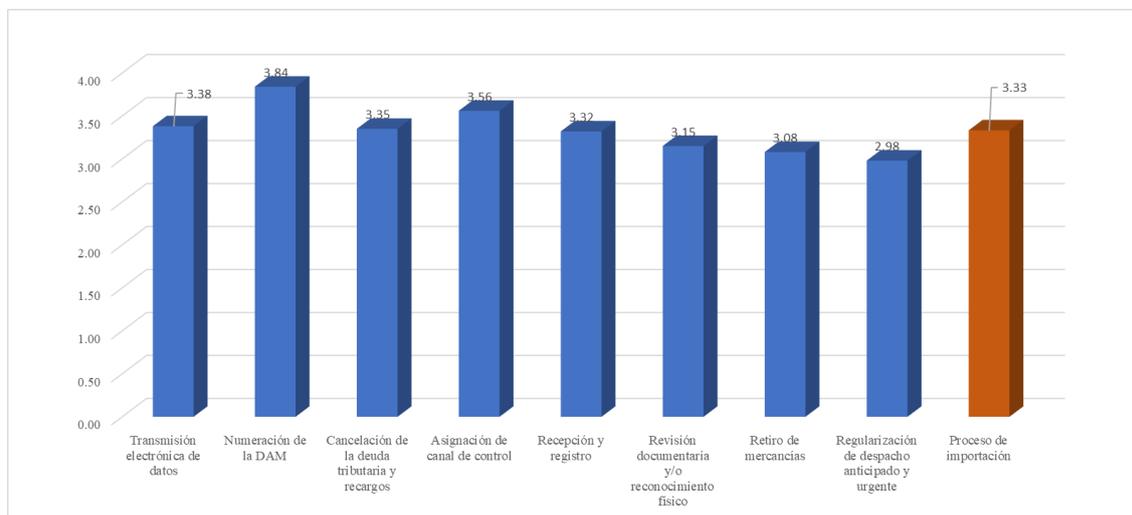
Tabla 32

Comparación promedio de las dimensiones de proceso de importación

Dimensiones	Valor	Escala de medición
Transmisión electrónica de datos	3.38	Regular
Numeración de la DAM	3.84	Bueno
Cancelación de la deuda tributaria y recargos	3.35	Regular
Asignación de canal de control	3.56	Bueno
Recepción y registro	3.32	Regular
Revisión documentaria y/o reconocimiento físico	3.15	Regular
Retiro de mercancías	3.08	Regular
Regularización de despacho anticipado y urgente	2.98	Regular
Proceso de importación	3.33	Regular

Figura 27

Comparación promedio de las dimensiones de proceso de importación



Interpretación:

Se presenta los siguientes resultados en la tabla 32, para la dimensión transmisión electrónica de datos tiene un puntaje de 3.38, que de acuerdo con la escala de baremación, se califica como regular; para numeración de la DAM, se muestra un



puntaje de 3.84, teniendo una calificación de bueno, en cuanto a la cancelación de la deuda tributaria y recargos, este tiene un puntaje de 3.35, teniendo una calificación de regular, para asignación de canal de control, este tiene un puntaje de 3.56, este es calificado como bueno, en cuanto recepción y registro, tiene un puntaje de 3.32, obteniendo una calificación de regular, para revisión documentaria y/o reconocimiento físico, tiene una calificación de 3.15, teniendo una calificación de regular, el retiro de mercancías tiene un puntaje de 3.08, este tiene una calificación de regular, y regularización de despacho anticipado y urgente, tiene un puntaje de 2.98, presentado una calificación de regular; concluyendo para la variable proceso de importación, tiene calificación de 3.33, que viene a ser una calificación regular para los colaboradores encuestados.



CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Las conclusiones importantes, se extraen de acuerdo a los objetivos del estudio el cual es “Describir el proceso de importación en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022” son los siguientes:

El proceso de importación del grupo Blog Aduanas obtuvo una calificación de regular por el 55% de los colaboradores, debido que se tiene dificultades en la nacionalización de las mercancías, en cuanto a la transmisión electrónica, numeración de la DAM, cálculo de los tributos a pagar, etc. Esto genera retrasos en la nacionalización debido que generan sobrecostos inesperados y molestias para el cliente y en otros casos multas que no permiten tener el levante autorizado y disponer de las mercancías.

Se encontró que, cancelación de la deuda tributaria recargos en Blog Aduanas S.A.C., tiene una calificación regular promediando 3.35, por lo tanto, este no se estaría llevando de manera adecuada, puesto que los pagos de los impuestos no se están cancelando en el tiempo por aduanas, dispuestos para despachos anticipados siendo estos hasta antes de llegada del buque, por lo que se estaría generando sobre los impuestos a pagar interés moratorios, el cual es asumido por el importador, generando cierta incomodidad para el cliente.

Asimismo, en cuanto a la recepción y registro documentario en Blog Aduanas S.A.C., manifiesta nivel regular promediando 3.32, se observa que no se transmite rápidamente la documentación para la diligencia correspondiente, por lo tanto, la asignación del especialista de aduana es lenta para la revisión del canal de control naranja o rojo, el cual también generaría sobregastos ya sea de almacenamiento o sobreestadía de contenedor.

En cuanto a la revisión documentaria y reconocimiento físico em Blog Aduanas S.A.C., manifiesta un nivel regular promediando 3.15, ya que no se estaría llevando adecuadamente lo que conlleva que la agencia aduanera tenga errores al momento de clasificar mercancías nuevas la importación para consumo, debido a



esto se genera multas por una mala clasificación arancelaria, además los actos de reconocimiento físico no se llevan de manera adecuada por la poca capacitación que se les da los auxiliares de despacho quienes no refutan las observaciones del especialista de aduanas el cual genera incidencias en el despacho y posibles multas.

Se encontró que, el retiro de la mercancía en Blog Aduanas S.A.C., tiene un nivel regular promediando 3.08, debido que este tiene dificultades debido que se cuenta con pocos proveedores de transporte que tiene la agencia, por lo que en retiros masivos tienen que estar en busca de transportistas que cuenten con las acreditaciones correspondientes por los depósitos temporales y sino encuentran no es posible realizar el retiro de las mercancías, por lo que se estaría generando sobrecostos de almacenaje o sobreestadía de contenedores.

Asimismo, para la regularización del despacho y urgente en Blog Aduanas S.A.C., tiene un nivel regular promediando 2.98. El 39% de los colaboradores califican de malo para el indicador regularización electrónica de despacho urgente, y el 39% califica de bueno para el indicador regularización electrónica de despacho anticipado en ambos despacho tiene falencias en cuanto a su regularización, debido que estos tienen plazos para regularización hasta 15 días después del día siguiente descargado la mercancía, por lo que los liquidadores de aduana se confían en el software aduanero, el cual en ocasiones no se actualiza adecuadamente y sobrepasan los días para la regularización, el cual estaría generando multas para la agencia aduanera, además en el despacho urgente pocas veces se presenta los documentos para regularización, el cual también conlleva a una multa.

5.2. Limitaciones de estudio

Los obstáculos que se presentaron en la investigación fueron principalmente a consecuencia del COVID 19, por lo que, muchos de los colaboradores no realizaban el trabajo de forma presencial, pero sí de manera remota, el cual no permitía el acercamiento para el llenado de las encuestas, pero estas fueron superadas debido que se modificó la encuesta a una virtual el cual fue completada exitosamente.



Así mismo, se tuvieron limitaciones para identificar antecedentes de investigación especialmente en el ámbito local.

5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación

Los objetivos dentro del estudio se encontró calificaciones entre regular y bueno, por lo que mediante la revisión bibliográfica se analiza detalladamente evidencia de resultados similares o diferentes en otros contextos de estudios, además de teorías existentes que delimiten su comportamiento.

En la investigación “El sistema digital aduanero y los procesos de importación en la agencia Red Aduanera S.A.C”, realizada por Castro y Torres (2021) cuya principal conclusión evidencian baja y moderada calificación para este proceso, ya que hay falencias en las etapas del proceso, tales como para el uso de la firma electrónica para facilitar los procedimientos aduaneros, debido que los colaboradores indican regular el uso de la firma generando retrasos en el proceso, además, los colaboradores indican tener regular capacitación en cuanto actualizaciones en procedimientos aduaneros, clasificación arancelaria, retiros, por el cual también generan retrasos, ya que si se desconoce de un nuevo procedimiento o en cuanto a modificación o actualización de partidas arancelarias se puede numerar un despacho erróneamente el cual conllevaría a posibles multas. De igual manera en él estudio se asemeja a las conclusiones, debido que se obtuvo una calificación de regular para el proceso de importación, además teniendo similar comportamiento en cuanto en el uso de la firma digital, debido que solo a veces la agencia de aduana lo emplea en algunas operación, además la agencia de aduana en pocas ocasiones realiza capacitaciones para tener a los colaboradores al día en los procedimientos aduaneros, clasificación arancelaria, y retiros de los diferentes depósitos, el cual generan retrasos, multas y otras incidencias en los despachos. Además, de los resultados previamente mencionados, se encontró resultados que difieren, en cuanto a la regularización de los despachos anticipados, debido que la agencia de aduana Red Aduanera siempre procede regularizando los despachos anticipados en los tiempos establecidos debido que existe mayor delegación de funciones, además de llevar un mejor control de los despachos culminados y que están pendiente de regularización, resultados que son diferentes en la agencia aduanera Blog Aduanas, debido que tienen retrasos para regularización de los despachos anticipados y urgente ya que existe una falta de



coordinación y de llevar solo el registro de despachos por regularizar mediante el sistema del Software aduanero de comercio exterior, el cual puede tener errores o no estar actualizado. La regularización de los despachos es electrónica, el cual consiste en la regularización de los pesos de la declaración mediante el software aduanero, las agencias de aduana deben regularizar 15 días posterior de la fecha de descarga de mercancía. (SUNAT, 2021).

En la investigación “Proceso operativo de importación y satisfacción de los clientes de la Agencia de Aduana Monte Sion S.A.C.”, realizado por Perales (2019), se encontró que plazo que mantiene la agencia Monte Sion para realizar el envío de la transmisión electrónica es regular, debido a los errores a la hora de digitar información para transmitir a aduanas, además de no tener los documentos aduaneros conformes con previas revisiones por parte de los colaboradores, el cual retrasa la transmisión documentaria. Asimismo, se tiene una calificación de regular para la clasificación arancelaria que la agencia aduanera realiza, debido que se encuentra errores reiterados a la hora de establecer una partida arancelaria a la mercancía objeto de despacho aduanero, el cual estaría generando multas y/o incidencias. De igual manera en el presente estudio se asemeja a las conclusiones de la dimensión transmisión electrónica de datos en Blog Aduanas S.A.C., se tuvo calificación regular. Debido que se encontró falencias en cuanto el representante legal (agente de aduana) junto a su equipo de trabajo de la agencia de aduana no realizan una adecuada transmisión electrónica solicitando el régimen para consumo mediante la transmisión vía electrónica, así como errores en la digitación de la información. Además, se tiene resultados similares en cuanto a la clasificación arancelaria, debido que no se tiene toda la información documentaria a tiempo para realizar una adecuada clasificación, por lo que una inadecuada clasificación conlleva a tener posibles multas por parte de la Administración Aduanera. Por otro lado, se tiene resultados que difieren con la investigación en la agencia Monte Sion S.A.C. los clientes manifiestan contentos con su coordinación que realiza en cuanto al retiro y entregas de mercancía, ya que tienen mayor comunicación y manejo de equipo entre los transportistas y la agencia, además que cuenta con mayor proveedores de transporte que cuentan con los permisos y capacitaciones para el ingreso a los diferentes depósitos temporales, resultados que difieren en Blog Aduanas S.A.C., quienes no tienen una buena



comunicación en cuanto al transporte para los retiros, además de no tener proveedores que cuenten con la certificaciones correspondientes para ingresar a los diferentes almacenes aduaneros, el cual genera retrasos.

5.4. Implicancias del estudio

Los resultados del estudio, tiene información que podrá ser relevante para diferentes agencias aduaneras que realicen los servicios de importación, mostrando la importancia en el adecuado proceso de importación con el fin de mantener clientes satisfechos, además de fidelizarlos. Asimismo, debido que las normativas aduaneras son constantemente actualizadas, será importante que se realicen investigaciones sobre los cambios que se den en materia de régimen de importación para el consumo, y así brindar mejores servicios, mantener clientes satisfechos y de esta manera las agencias aduaneras tendrán mayor rentabilidad.

Además, se podrá ampliar a diferentes investigaciones como proceso de importación y satisfacción clientes, que servirán para conocer como es el comportamiento de las agencias aduanera en función a su operatividad con los clientes.



CONCLUSIONES

- **Primero:** En cuestión del objetivo general, se concluye que, el proceso de importación en Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, siendo regular promediando 3.33, mostrando que la agencia aduanera no estaría llevando un adecuado proceso de importación debido que tiene dificultades desde la coordinación con los clientes en la documentación, la parte operativa no transmite y realiza de manera óptima la numeración de la DAM, así como los pagos de los tributos y las diligencias de asignación de canal de control, además de tiene falencias para retirar y regularización del despacho, lo que convierte que el proceso sea poco efectivo y lento.
- **Segundo:** para el objetivo específico 1, su dimensión transmisión electrónica de datos en Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, es regular con un promedio de 3.38, esto se debe que el agente de aduanas tiene dificultades en la transmisión de la información para el régimen para el consumo, así como la transmisión de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM), lo que conlleva que no se esté vinculando la información aduanera, debido que no se utiliza de manera correcta la infraestructura tecnológica para la transmisión de la información y no estaría permitiendo y facilitando las operaciones aduaneras entre la empresa y la Administración Aduanera peruana.
- **Tercero:** En el objetivo específico 2, la numeración de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) en Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, es buena con un promedio de 3.84, indican que la DAM transmitida electrónica para la numeración estaría conforme y se estaría generando automáticamente la numeración por lo que no se estaría retrasando la generación de los tributos a pagar y otros derechos a pagar.
- **Cuarto:** En el objetivo específico 3, la dimensión cancelación de la deuda tributaria y recargos tributaria recargos en Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, es regular con un promedio de 3.35, debido Blog Aduanas no estaría realizando la cancelación de impuestos y otras obligaciones teniendo en cuenta los plazos de la ley general de aduanas (art 150), tampoco aplica el pago electrónico directo entre la agencia y SUNAT, además se estaría retrasando la obtención del levante por no hacer el pago oportuno de los



derechos, lo que genera que exista intereses moratorios el cual tendría que cancelar el cliente.

- **Quinto:** De acuerdo al objetivo específico 4, la asignación de canal de control en agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, es bueno con un promedio de 3.56, sin embargo más del 30% de colaboradores califican regular dando a conocer las falencias que tiene la agencia, transmitiendo mediante la clave sol los documentos para las diligencias correspondientes al canal rojo y naranja, por lo que se genera demoras en la asignación del especialista, además del día en caso haya reconocimiento físico, el cual hace lenta la obtención del levante autorizado para que se proceda con el retiro.
- **Sexto:** Como respuesta al objetivo específico 5, la dimensión recepción y registro documentario en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, es regular con un promedio de 3.32, debido que se tiene dificultades en la presentación de los documentos relacionados al despacho de importación, los cuales tienen canales objeto de control aduanero, además de la lenta asignación del especialista de aduana para las diligencias respectivas, el cual conlleva a la lenta obtención del levante autorizado.
- **Séptimo:** De acuerdo al objetivo específico 6, la revisión documentaria y reconocimiento físico en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, es regular con un promedio de 3.15, esto se debe que se estaría teniendo dificultades con los documentos de mercancías restringidas, así como de no estar realizando una adecuada clasificación arancelaria, el cual genera multas para la agencia, además, de no participar de manera adecuada en los actos de reconocimiento físico.
- **Octavo:** Como respuesta al objetivo específico 7, el retiro de la mercancía en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, es regular con un promedio de 3.08, dándonos a conocer que la documentación para retiro no siempre se tiene a tiempo para retiro en los diferentes depósitos temporales, además que los sectoristas no estarían verificando en la plataforma de SUNAT que tenga “levante autorizado” o verificando que el despacho tenga una acción de control extraordinario, el cual conlleva en sobrecostos por sobrepasar los días de sobreestadía o almacenaje.



- **Noveno:** Como respuesta al objetivo específico 8, la regularización del despacho anticipado y urgente en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022 es malo, con un promedio de 2.98, esto se debe que la agencia aduanera no estaría regularizando los despachos, además no están presentando la documentación para el despacho urgente en los plazos de 15 días después a la fecha de descarga de la mercancía, generando que aduanas este multando a la agencia aduanera por no regularizar a tiempo.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el trabajo de investigación se recomienda:

- **Primero:** En relación al proceso de importación en Blog Aduanas S.A.C., mayor capacitación, actualizaciones en las diferentes áreas para que de esta manera haya mayor entendimiento y fluidez en cada despacho, además de contar con una mayor infraestructura y equipos tecnológicos que ayuden y agilicen los despachos y así evitar pérdida de tiempo y sobrecostos que pueden generar molestias al cliente, de esta manera habrá una mayor satisfacción por parte del cliente y querrán llevar más operaciones de importación.
- **Segundo:** Para mejorar la etapa de transmisión electrónica de datos, se recomienda dar mayor seguimiento a las a las operaciones de importaciones que se estén transmitiendo de manera electrónica mediante el Software aduanero (SINTAD), con el fin de que la información que este siendo lanzada, se vincule directamente con el Sistema Integrado de Gestión Aduanera y no genere rechazos, para que de esta manera la continuidad de cada despacho se garantice.
- **Tercero:** Asimismo, en cuanto a la numeración de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM), recomienda a Blog Aduanas tener un revisor de DAMS, debido que ellos antes de lanzar una numeración podrían detectar cualquier información que no esté relacionado con el despacho, partidas arancelarias correctas, etc., además ayudaría a evitar multas por información errónea que podría generar molestias al cliente, así como evitar que la agencia sea sancionada y sus puntos como operador de comercio exterior disminuyan.
- **Cuarto:** Se recomienda a Blog aduanas capacitar a los cliente e indicar los plazos exactos que tienen para pagar los impuestos, además de hacer saber sobre los montos por las moras por no pagar a tiempo, así mismo se recomienda a la agencia de aduana asociar la cuenta bancaria de Blog Aduanas para realizar el pago de impuestos de manera electrónica, ya que permite el pago de impuestos a cualquier hora del día, además es beneficio por que ahorra tiempo tanto para el importador como para la agencia de aduana.
- **Quinto:** En cuanto a canal de control, recepción y registro documentario, se recomienda revisar constantemente mediante la plataforma de “consulta levante” de SUNAT cada despacho que se haya numerado, con el fin de que una vez que



tenga control rojo o naranja, ser más estrictos, además se envíe inmediatamente los documentos para una pronta atención por parte de la administración aduanera, ya que si el despacho es marítimo y ha caído a canal rojo, el plazo máximo para recepción de documentos es hasta las 12 p.m., pasado las 12 p.m. el reconocimiento físico se pasa para el segundo día, lo mismo sucede en los aéreos, teniendo un plazo máximo de las 6 p.m. Esto sería con el fin de que la administración aduanera designe un especialista para la respectiva diligencia en un plazo menor y pueda pasar el control respectivo y dar las observaciones o el levante autorizado.

- **Sexto:** En cuanto a la revisión documental y reconocimiento físico, se recomienda a Blog Aduanas tener mayor capacitación en cuanto a las mercancías restringidas mediante la Ventanilla Única de Comercio Exterior que es principal y única web brindado por el estado, que permite la tramitación de mercancías restringidas, de esta manera se podría conocer más de los diferentes permisos que serán utilizados en futuros despachos, además se recomienda a los liquidadores de aduana constante capacitación en cuanto a clasificación arancelaria, debido que es la base fundamental para la obtención de los derechos a pagar y si se comete errores conlleva a multas para la agencia de aduana, asimismo, a los despachadores de aduana, mayor y constante capacitación en cuanto a la Ley General de Aduanas, Reglamento y tabla de infracciones, debido que ellos estar en trabajo de campo, necesitan refutar las observaciones hechas por los especialistas de aduanas con el fin de que no haya incidencias en los despachos.
- **Séptimo:** Se recomienda tener actualizaciones constantes de los diferentes procedimientos de retiros en los depósitos temporales con el fin de tener mayor conocimiento sobre los trámites, debido que ahora y además por la pandemia, los trámites de los retiros se han digitalizado en su gran mayoría, y para cada uno existe un proceso diferente, en tal motivo conocer los últimos requerimientos son importantes para poder agilizar los retiros y no generar sobrecostos adicionales.
- **Octavo:** Para la regularización de despacho anticipado y urgente, se recomienda tener mayor control en los plazos para regular mediante reportes interdiarios de despachos concluidos llevados por los liquidadores de aduana, hacerlos de manera manual y establecer un control de tareas asignadas y cumplidas para este proceso, además de tener reportes de despachos urgentes que estén cumpliendo con los requerimientos para su regularización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Americaribe. (01 de Abril de 2020). <http://www.wcoomd.org/>. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=medidas+tomadas+por+aduanas+de+sudamerica&oq=medidas+&aqs=chrome.1.69i57j35i39j0i512j0i433i512l4j0i512j0i433i512j0i433.3895j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Aspilicueta, R. (2016). *Sistema de Despacho Aduanero y su importancia en la Cadena Logística del Comercio Internacional*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/13787/12220>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (03 de Junio de 2021). www.iadb.org. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/noticias/america-latina-supera-el-impacto-comercial-de-la-pandemia>
- Banco Mundial. (8 de Octubre de 2021). datos.bancomundial.org. Obtenido de https://datos.bancomundial.org/indicador/BM.GSR.GNFS.CD?end=2019&name_desc=false&start=2019
- Bancolombia. (09 de Octubre de 2021). www.grupobancolombia.com. Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/comercio-internacional/exportaciones/guia-exportacion>
- BBVA. (2019). www.bbva.com. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/transferencias-bancarias-clasificacion-y-comisiones-mas-usuales/>
- Cabalceta, L., & Chavez, M. (2020). Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S. A. (MCC) por el puesto Aduanal las Tablillas, en el periodo del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre 2018. [Tesis postgrado]. Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Obtenido de <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81501/TFG%20Mario%20Chaves%20Marcela%20Cabalceta%20correcciones%20Kerwa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camara de Negocios del Perú. (2021). camaranegocios.org.pe. Obtenido de <https://camaranegocios.org.pe/archivos-pdf/AUXILIAR-DE-DESPACHO-ADUANERO.pdf>



- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castro, D., & Torres, A. (2021). El sistema digital aduanero y los procesos de importación en la agencia Red Aduanera S.A.C del Callao en el 2021. [*Tesis pregrado*]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Centro Europeo de Postgrado. (1 de Octubre de 2021). *ceupe.mx/blog*. Obtenido de <https://ceupe.mx/blog/que-es-una-aduana.html>
- ComexPerú. (2020). Importaciones Peruanas. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/importaciones-peruanas-cayeron-un-17-en-2019>
- ComexPerú. (05 de Febrero de 2021). */www.comexperu.org.pe*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/importaciones-peruanas-en-2020-se-contrajeron-un-136-respecto-de-2019>
- ComexPerú. (05 de Febreo de 2021). Importaciones peruanas en el 2020. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/importaciones-peruanas-en-2020-se-contrajeron-un-136-respecto-de-2019>
- ComexPerú. (7 de Octubre de 2021). Las importaciones peruanas. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-importaciones-peruanas-crecieron-un-441-en-el-periodo-enero-agosto>
- Cordova , E. (2018). Los procesos de las operaciones aduaneras y su influencia en la fidelización de los clientes de la agencia de aduanas ASIADUANAS S.A. Callao 2018. [*Tesis pregrado*]. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30600/Cordova_VER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decreto Legislativo N° 1053. (01 de Octubre de 2010). Lima. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- Decreto Supremo N° 010.2009-EF. (2019). Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/normasociada/gja-00.04.htm>



- DESPA-PE.00.18. (2017). Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/procAsociados/despa-pe.00.18.htm>
- Diario del Exportador. (2014). *www.diariodelexportador.com*. Obtenido de https://www.diariodelexportador.com/2014/10/que-es-el-certificado-de-origen_24.html
- Diario del Exportador. (Junio de 2015). *www.diariodelexportador.com/*. Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2015/06/voy-exportar-necesito-de-una-agencia-de.html>
- Diario del Exportador. (2017). *www.diariodelexportador.com*. Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2017/04/que-es-la-poliza-de-seguro-de.html>
- Diario del Exportador. (Abril de 2018). *www.diariodelexportador.com*. Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2018/04/tramites-aduaneros-en-peru-la.html>
- Economía, A. (29 de Junio de 2021). *www.americaeconomia.com*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/comercio/america-del-norte-liderara-el-dinamismo-de-las-importaciones-en-2021-y>
- Escobar , A. (2020). Propuesta para la optimización del proceso de importación marítima en la agencia de aduanas Siacomex S.A.C. nivel 1 sucursal Santa Marta. [*tesis pregrado*]. Universidad Antonio Nariño, Bogota - Colombia. Obtenido de <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/2993>
- Falcon, M. (2018). Factores que dificultan el proceso de importación de las empresas metalmetalicas de la provincia de Lima. [*Tesis pregrado*]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Fanjul, E. (13 de Diciembre de 2018). *blog.realinstitutoelcano.org/*. Obtenido de <https://blog.realinstitutoelcano.org/importaciones-motor-crecimiento-bienestar/>
- FAO. (2021). *Facilitando sistemas alimentarios sostenibles: Manual para innovadores*. Roma: FAO.



- GlobalNegotiator. (2021). *www.globalnegotiator.com*. Obtenido de <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/factura-comercial-internacional/>
- Gob.pe. (Noviembre de 2021). Obtenido de <https://www.gob.pe/1074-ingreso-de-mercancias-al-peru-importacion>
- Gop.pe. (2021). Obtenido de <https://www.gob.pe/7460-tramitar-importacion-para-el-consumo>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ius360. (12 de Junio de 2021). *ius360.com*. Obtenido de <https://ius360.com/el-concepto-de-regimen-aduanero-en-la-ley-general-de-aduanas-y-su-reglamento/>
- Lazaro , A. (05 de Junio de 2020). *Team Perú Consulting* . Obtenido de <https://taemperuconsulting.com/canales-de-control-aduanero/>
- MEF. (1 de Octubre de 2021). *www.aduanas.gub.uy*. Obtenido de <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2512/8/innova.front/canal-rojo.html>
- Mendoza, I. (18 de Octubre de 2013). *¿A qué se refiere importación y exportación?* Obtenido de <https://www.utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/a-que-se-refiere-importacion-y-exportacion/>
- Mendoza, I. (18 de Octubre de 2013). *utel.edu.mx*. Obtenido de <https://utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/a-que-se-refiere-importacion-y-exportacion/>
- Ministerio de comercio exterior y turismo, . (2013). <http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/>. Obtenido de http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/Documentos/manuales/guia_del_importador_wr.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2018). *www.mef.gob.pe*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_aduanero.pdf



- Ministerio de economía y finanzas (Uruguay). (2022). *www.aduanas.gub.uy*. Obtenido de <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2670/8/innova.front/importacion-definicion.html>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (25 de Setiembre de 2021). *www.mef.gob.pe*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-29859/aduanero>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (26 de Septiembre de 2021). *www.mef.gob.pe*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_seoglossary&language=es-ES&Itemid=101526&lang=es-ES&view=glossaries&catid=15
- Mitta, C. (2018). Proceso de importación y sus implicancias en los gastos operativos. [Tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30526>
- Mondelo, A., & Fernández, I. (2018). *MF0976_2 Operaciones administrativas comerciales*. España: Ideas propias.
- Mondragon, V. (Noviembre de 2017). *Diario del exportador* . Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2017/11/el-paso-paso-del-proceso-de-importacion.html>
- Mondragon, V. (Abril de 2018). *Diario de Exportador* . Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2018/04/tramites-aduaneros-en-peru-la.html>
- Mones, M. (15 de Enero de 2020). *www.comercioyaduanas.com.mx*. Obtenido de <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/>
- Monturfar, E., Endara, F., & Morante, E. (2015). Como hacer la tesis universitaria . Cusco: Colorgraf.
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*.
- OneCore. (14 de Febrero de 2019). *blog.onecore.mx*. Obtenido de <https://blog.onecore.mx/sistema-electronico-aduanero>



- OneCore. (07 de Marzo de 2019). *blog.onecore.mx*. Obtenido de <https://blog.onecore.mx/que-es-clasificacion-arancelaria>
- Oniad. (25 de Octubre de 2021). *La fase de intención de compra en el embudo de marketing*. Obtenido de [oniad.com: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2JAw6WHmLswJ:https://oniad.com/aprende-marketing/intencion-compra-embudo-de-marketing/+&cd=12&hl=es&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2JAw6WHmLswJ:https://oniad.com/aprende-marketing/intencion-compra-embudo-de-marketing/+&cd=12&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- Organización Mundial del Comercio. (31 de Marzo de 2021). *www.wto.org*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/news_s/pres21_s/pr876_s.htm
- Orgnaización Mundial de Comercio. (8 de Abril de 2020). *www.wto.org*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/news_s/pres20_s/pr855_s.htm
- Pacheco, H. (2017). Proceso de importación de la agencia SC&D agentes de aduana S.A.C. 2016. *[Tesis pregrado]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1887>
- Pàez, G. (08 de Septiembre de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/regimen-aduanero.html>
- Perales, R. (2019). Proceso operativo de importación y satisfacción de los clientes de la Agencia de Aduana Monte Sion S.A.C. *[Tesis pregado]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Questionpro. (26 de Octubre de 2021). *Proceso de decisión de compra: Qué es y cuáles son sus etapas*. Obtenido de [questionpro.com: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1uYqBYbe5IYJ:https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-decision-de-compra/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1uYqBYbe5IYJ:https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-decision-de-compra/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- RAE. (1 de Octubre de 2021). *dpej.rae.es*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/conocimiento-de-embarque>
- Sintad. (2021). *www.sintad.pe*. Obtenido de <https://www.sintad.pe/nuestros-productos/sce-aduanas>



- Solis, M. (26 de Noviembre de 2011). *Blog de Manuel Solís*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/manuelsolis/2011/11/26/el-rol-del-agente-de-aduanas-edicion-actualizada/>
- SUNAT. (2009). *ww3.sunat.gob.pe*. Obtenido de <https://ww3.sunat.gob.pe/legislacion/oficiosAd/2009/informes/i075-2009.pdf>
- SUNAT. (2016). *www.sunat.gob.pe*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/mercanciasrestringidas/>
- SUNAT. (2016). *www.sunat.gob.pe*. Obtenido de https://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/princ_serv_sigad.html
- SUNAT. (2016). *www.sunat.gob.pe*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/mercanciasrestringidas/#:~:text=Las%20mercanc%C3%ADas%20restringidas%20son%20aquellas,prohibir%20o%20restringir%20una%20mercanc%C3%ADa%3F>
- SUNAT. (2019). *www.sunat.gob.pe*. Obtenido de https://www.sunat.gob.pe/estad-comExt/modelo_web/anuario19.html
- SUNAT. (2020). *Despacho anticipado*. Obtenido de <https://despachoanticipado.sunat.gob.pe/regularizadespacho.html>
- SUNAT. (2020). *Despacho anticipado en la importación para el consumo*. Obtenido de <https://despachoanticipado.sunat.gob.pe/que-es.html>
- SUNAT. (29 de Septiembre de 2020). *Retiro de mercancías*. Obtenido de https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/etapas_retiro_mercancias.html
- SUNAT. (15 de Mayo de 2020). *www.sunat.gob.pe*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/importacion/importac/procGeneral/despa-pg.01.htm>
- SUNAT. (29 de Septiembre de 2021). *Cancelación de la Deuda Tributaria aduanera y recargos*. Obtenido de https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/etapas_cancelacion.html



SUNAT. (29 de Septiembre de 2021). Numeración de la DAM. Obtenido de https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/etapas_transmision_dua.html

SUNAT. (29 de Septiembre de 2021). Regularización del despacho anticipado o urgente. Obtenido de https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/etapas_regularizacion_despacho.html

SUNAT. (11 de Julio de 2021). www.sunat.gob.pe. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/recauda/procGeneral/reca-pg.03.htm>

SUNAT. (30 de Septiembre de 2021). www.sunat.gob.pe. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/importacion/importac/procGeneral/index.html>

SUNAT. (10 de Octubre de 2021). www.sunat.gob.pe. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/normasociada/gja-00.05.htm>

SUNAT. (2021). www.sunat.gob.pe. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/pagosgarantias/pagoElectronico.html>

SUNAT. (09 de Octubre de 2022). www.sunat.gob.pe. Obtenido de Decreto Legislativo N° 1053: <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (09 de Marzo de 2017). emprender.sunat.gob.pe. Obtenido de <https://emprender.sunat.gob.pe/como-importar>

Toro, J. (23 de Enero de 2021). www.larepublica.co. Obtenido de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/las-importaciones-de-america-latina-cayeron-20-en-2020-de-acuerdo-con-la-cepal-3114713>

Tutor Virtual. (03 de Setiembre de 2018). Declaración Aduanera de Mercancías. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=Icd8a-rQ9Ho>

Zagal, R. (2017). *Derecho Aduanero*. Lima: San Marcos E.I.R.L.



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores
Proceso de importación	Es el proceso que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía según corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que hubiere, y el cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras. (Zagal, 2017, p 155)	Las principales etapas del procedimiento de despacho aduanero del régimen de importación para el consumo son: transmisión electrónica de datos, numeración de la DAM, cancelación, asignación de canal, recepción y registro documentario, revisión documentaria y/o reconocimiento físico, retiro de mercancía y regularización del despacho anticipado y despacho urgente Zagal. (2017, pp. 157-162)	Transmisión electrónica de datos	Para Zagal (2017, p 157), “esta etapa corresponde al despachador de aduanas, quien solicita el régimen de importación para el consumo mediante transmisión por vía electrónica de los datos de la Declaración Aduanera de Mercancías”.	<ul style="list-style-type: none"> • Régimen de importación para el consumo • Declaración aduanera de mercancías • Medios electrónicos
			Numeración de la DAM	La Numeración de la declaración es realizada despachador de aduana (representante legal o agente de aduana) mediante el software aduanero (SINTAD), quien solicita la destinación aduanera del régimen de importación para el consumo mediante la transmisión electrónica de la información. La tramitación es realizada utilizando la clave electrónica asignada. (SUNAT, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Software aduanero • Destinación aduanera • Clave electrónica
			Cancelación de deuda tributaria y recargos	La deuda tributaria aduanera y recargos deben ser cancelado por el importador o a través del despachador de aduanas, teniendo presente los plazos de la ley previstos en el artículo 150° de la Ley General de Aduanas, así como la aplicación del artículo 160° de la misma ley. La deuda	<ul style="list-style-type: none"> • Deuda tributaria aduanera • Recargos de aduana



	tributaria aduanera y recargos se cancelan en efectivo y/o cheque en las oficinas bancarias autorizadas, o mediante pago electrónico. (Zagal, 2017, p. 158)	<ul style="list-style-type: none">• Pago electrónico
Asignación de canal	Según Lázaro (2020, pp. 158-159) “las mercancías pueden someterse a los siguientes niveles de control/fiscalización concurrente, canal verde, naranja y rojo”.	<ul style="list-style-type: none">• Canal verde• Canal naranja• Canal rojo
Recepción y registro	El despachador de aduana presenta la declaración seleccionada a los canales naranja y rojo, adjuntando los documentos, los cuales deberán ser legibles, sin enmiendas y estar debidamente foliados y numerados mediante refrendadora, tales documentos son; el documento de transporte (BL, AWB, Carta porte), certificado de origen (si se estuviera acogiendo a algún acuerdo comercial), póliza de seguro, permisos de mercancía restringida y uno de los documentos principales, la factura comercial. (Zagal, 2017, p. 159)	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de embarque• Conocimiento aéreo o guía• Factura comercial• Póliza de seguro• Certificado de origen • Permisos de mercancía restringida
Revisión documentaria y/o	El funcionario aduanero recibe los documentos sustentatorios de la declaración seleccionada a canal naranja y efectúa la revisión documentaria.	<ul style="list-style-type: none">• Mercancía restringida



reconocimiento físico

La revisión documentaria implica lo siguiente: verificar la documentación, verifica mercancía restringida, verifica la clasificación arancelaria. En caso de reconocimiento físico. el despachador de aduana se presenta con la documentación sustentatoria y la GED (Guía de entrega de documentos) ante el funcionario aduanero designado por el SIGAD (Sistema Integrado de Gestión Aduanera) para que efectúe el reconocimiento físico de las mercancías en los lugares habilitados para ello. (SUNAT 2020)

- Clasificación arancelaria
- Reconocimiento físico

Retiro de mercancías

Los puntos de llegada, depósitos temporales y otros, permiten el retiro de las mercancías de sus recintos, previa verificación de la información en el portal web de la SUNAT respecto del otorgamiento del levante de las mercancías y de ser el caso, que se haya dejado sin efecto la medida preventiva dispuesta por la autoridad aduanera. (Zagal, 2017, p. 161)

- Levante autorizado
- Deposito temporal

Regularización del

La regularización en el despacho anticipado comprende la transmisión por vía electrónica de la



despacho
anticipado
despacho
urgente

y actualización de pesos de la declaración por el dueño o consignatario o su representante, y no requiere de presentación de documentos. El plazo para la regularización es de (15) días calendarios siguientes a la fecha del término de la descarga. A su vez, la regularización de los despachos sujetos a la modalidad de despacho urgente comprende la transmisión electrónica de datos y la presentación de documentos sustentatorios. El plazo para la regularización es de (15) días calendario siguientes a la fecha del término de la descarga. (Zagal, 2017, pp. 161-162)

- Regularización electrónica de despacho anticipado
- Regularización electrónica de despacho urgente.



Anexo 2: Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Título: Proceso de importación en la agencia de aduana Blog Aduanas S.A.C., Lima – 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODO
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es el proceso de importación en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir el proceso de importación en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.</p>	<p>Variable de estudio</p> <p>Proceso de importación</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>P.E.1 ¿Cómo es la transmisión electrónica de datos en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>P.E.1 Describir la transmisión electrónica de datos en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmisión electrónica de datos 	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p>
<p>P.E.2 ¿Cómo es la numeración de la declaración aduanera de mercancías en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?</p>	<p>P.E.2 Describir la numeración de la declaración aduanera de mercancías en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Numeración de la Declaración Aduanera de Mercancías • Cancelación 	<p>Alcance</p> <p>Descriptivo</p>
<p>P.E.3 ¿Cómo es la cancelación de la deuda tributaria y recargos en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el</p>	<p>P.E.3 Describir la cancelación de la deuda tributaria recargos en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de canal • Recepción y registro documental • Revisión documentaria y/o reconocimiento físico 	<p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Población y muestra: 31 colaboradores de la agencia aduanera Blog Aduana S.A.C.</p> <p>Técnica</p> <p>Cuestionario</p> <p>Instrumentos</p> <p>Encuesta</p>



distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.4 ¿Cómo es la asignación del canal en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.5 ¿Cómo es la recepción y registro documentario en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.6 ¿Cómo es la revisión documentaria y reconocimiento físico en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.7 ¿Cómo es retiro de las mercancías en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

P.E.4 Describir la asignación de canal de control en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

P.E.5 Describir la recepción y registro documentario en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

P.E.6 Describir la revisión documentaria y reconocimiento físico en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

P.E.7 Describir el retiro de la mercancía en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.

- Retiro de mercancía
- Regularización del despacho anticipado y urgente



P.E.8 ¿Cómo es la regularización del despacho anticipado y urgente en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022?

P.E.8 Describir la regularización del despacho anticipado y urgente en la agencia aduanera Blog Aduanas S.A.C., en el distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao – 2022.



Anexo 3: Matriz del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Peso	N° de ítems	Criterios de evaluación
Transmisión electrónica de datos		Régimen de importación de importación para el consumo	1. Los liquidadores de aduana consignan adecuadamente la información para la transmisión electrónica del régimen de importación para el consumo 2. Cancela oportunamente los derechos de importación y otras formalidades legales.	10.53%	4	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Declaración aduanera de mercancías	3. Se da cumplimiento a la declaración aduanera de mercancías para señalar el régimen de destino de las mercancías a importar.			
		Medios electrónicos	4. La agencia de aduana cuenta con equipos computacionales adecuados para el procesamiento, transmisión y archivo electrónico de datos.			
Numeración de la DAM		Software aduanero	5. Se emplea el software aduanero para dar seguimiento a las operaciones de aduana que la importación amerita.	7.89%	3	
		Destinación aduanera	6. Se especifica claramente el régimen aduanero de destino de las mercancías importadas.			
		Clave electrónica	7. Se emplea la clave electrónica para firmar y autorizar procedimientos de aduanas.			
		Deuda tributaria aduanera	8. Se cancelan los tributos, multas e intereses correspondientes a la acción de importación en el tiempo oportuno.	7.89%	3	



Cancelación de la deuda tributaria y recargos	Recargos de aduana	9. Se cumple con el pago oportuno de recargos de aduana correspondientes a la deuda tributaria de importación.		
	Pago electrónico	10. Se emplea el pago electrónico para pagar los documentos aduaneros asociados a la importación.		
Asignación de canal	Canal verde	11. Ante la existencia de incidencia, el despachador solicita reconocimiento físico de la mercancía. 12. Se realiza la revisión documentaria correspondiente de las declaraciones. 13. Ante incidencias en la mercancía, se realiza la revisión física correspondiente.		
	Canal naranja	14. La agencia de aduanas transmite los documentos de manera rápida ante un eventual canal de control naranja (control documentario).	15.79%	6
	Canal rojo	15. Se cumple con la revisión documentaria y física de la mercancía que cae en canal rojo. 16. Se da cumplimiento al reconocimiento físico con autorización del levante, notificación o inconcluso según corresponda el caso.		
	Conocimiento de embarque	17. Verifica que la mercancía manifestada por el cliente concuerde con los datos consignados en el documento de transporte marítimo. 18. El importador entrega el documento de transporte marítimo el plazo establecido para su numeración.		
Proceso de importación	Conocimiento aéreo o guía	19. Se verifica que la mercancía manifestada por el cliente concuerde con datos consignados en el documento de transporte aéreo. 20. El importador entrega el documento de transporte aéreo el plazo establecido para su numeración.		
	Factura comercial	21. Verifica que los datos consignados en la factura sean los correctos. 22. El importador entrega la factura en el plazo establecido para su numeración.	31.58%	12

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre



Recepción y registro documentario	Póliza de seguro	<p>23. Verifica que los datos consignados en la póliza de seguro sean los correctos.</p> <p>24. El importador entrega el documento de la póliza de seguro en el plazo establecido para su numeración.</p>		
	Certificado de origen	<p>25. Verifica que los datos consignados en el certificado de origen sean los correctos.</p> <p>26. El importador entrega el documento de certificado de origen en el plazo establecido para su numeración.</p>		
	Permisos de mercancía restringida	<p>27. Verifica que los datos consignados en los documentos de permisos de mercancías restringidas sean los correctos.</p> <p>28. El importador entrega los documentos de permisos de mercancías restringidas en el plazo establecido para su numeración.</p>		
Revisión documentaria y/o reconocimiento físico	Mercancía restringida	29. Las mercancías restringidas a importar cuentan con autorización para someterse a un régimen aduanero.		
	Clasificación arancelaria	<p>30. Todas las mercancías a importar tienen un código arancelario preciso.</p> <p>31. Se cumple con el reconocimiento y verificación de la naturaleza, origen, estado, calidad, valor, peso medida y clasificación arancelaria de las mercancías a importar.</p>	10.53%	4
	Reconocimiento físico	32. La agencia de aduana realiza capacitaciones e inducciones regulares sobre las nuevas actualizaciones en materia aduanera.		
Retiro de mercancías	Levante autorizado	<p>33. El levante autorizado se realiza en los plazos establecido.</p> <p>34. La agencia de aduana maneja distintos proveedores de transporte con el fin de no retrasarse en eventuales retiros masivos.</p>	10.53%	

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre



	Deposito temporal	35. Las mercancías son almacenadas adecuadamente en los depósitos temporales hasta su autorización de levante. 36. La agencia de aduana brinda capacitaciones con el fin de actualizar los procedimientos de retiro en los diferentes depósitos temporales.		4
Regularización del despacho anticipado y urgente	Regularización electrónica de despacho anticipado	37. Se actualizan los pesos de las mercancías a importar mediante el software aduanero.		
	Regularización electrónica de despacho urgente.	38. Se regulariza mediante transmisión electrónica y, además, se presenta los documentos a la administración aduanera.	5.26%	2
TOTAL			100%	38



Anexo 4: Instrumento

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Cuestionario aplicado a los colaboradores de la agencia aduanera Blog Aduanas
S.A.C., en el distrito de Bellavista, provincia constitucional del Callao - 2022**

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X".

Esta encuesta tiene fines únicamente académicos.

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

PROCESO DE IMPORTACIÓN

Transmisión electrónica de datos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Los liquidadores de aduana consignan adecuadamente la información para la transmisión electrónica del régimen de importación para el consumo.					
2. Cancela oportunamente los derechos de importación y otras formalidades legales.					
3. Se da cumplimiento a la declaración aduanera de mercancías para señalar el régimen de destino de las mercancías a importar.					
4. La agencia de aduana cuenta con equipos computacionales adecuados para el procesamiento, transmisión y archivo electrónico de datos.					
Numeración de la DAM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5. Se emplea el software aduanero para dar seguimiento a las operaciones de aduana que la importación amerita.					



6. Se especifica claramente el régimen aduanero de destino de las mercancías importadas.					
7. Se emplea la clave electrónica para firmar y autorizar procedimientos de aduanas.					
Cancelación de la deuda tributaria y recargos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8. Se cancelan los tributos, multas e intereses correspondientes a la acción de importación en el tiempo oportuno.					
9. Se cumple con el pago oportuno de recargos de aduana correspondientes a la deuda tributaria de importación.					
10. Se emplea el pago electrónico para pagar los documentos aduaneros asociados a la importación.					
Asignación de canal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11. Ante la existencia de incidencia, el despachador solicita reconocimiento físico de la mercancía.					
12. Se realiza la revisión documentaria correspondiente de las declaraciones.					
13. Ante incidencias en la mercancía, se realiza la revisión física correspondiente.					
14. La agencia de aduanas transmite los documentos de manera rápida ante un eventual canal de control naranja (control documentario).					
15. Se cumple con la revisión documentaria y física de la mercancía que cae en canal rojo.					
16. Se da cumplimiento al reconocimiento físico con autorización del levante, notificación o inconcluso según corresponda el caso.					
Recepción y registro	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17. Verifica que la mercancía manifestada por el cliente concuerde con los datos consignados en el documento de transporte marítimo.					
18. El importador entrega el documento de transporte marítimo el plazo establecido para su numeración.					



19. Se verifica que la mercancía manifestada por el cliente concuerde con datos consignados en el documento de transporte aéreo.						
20. El importador entrega el documento de transporte aéreo el plazo establecido para su numeración.						
21. Verifica que los datos consignados en la factura sean los correctos.						
22. El importador entrega la factura en el plazo establecido para su numeración.						
23. Verifica que los datos consignados en la póliza de seguro sean los correctos.						
24. El importador entrega el documento de la póliza de seguro en el plazo establecido para su numeración.						
25. Verifica que los datos consignados en el certificado de origen sean los correctos.						
26. El importador entrega el documento de certificado de origen en el plazo establecido para su numeración.						
27. Verifica que los datos consignados en los documentos de permisos de mercancías restringidas sean los correctos.						
28. El importador entrega los documentos de permisos de mercancías restringidas en el plazo establecido para su numeración.						
	Revisión documentaria y/o reconocimiento físico	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
29. Las mercancías restringidas a importar cuentan con autorización para someterse a un régimen aduanero.						
30. Todas las mercancías a importar tienen un código arancelario preciso.						
31. Se cumple con el reconocimiento y verificación de la naturaleza, origen, estado, calidad, valor, peso medida y clasificación arancelaria de las mercancías a importar.						
32. La agencia de aduana realiza capacitaciones e inducciones regulares sobre las nuevas actualizaciones en materia aduanera.						



Retiro de mercancías	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
33.El levante autorizado se realiza en los plazos establecido.					
34.La agencia de aduana maneja distintos proveedores de transporte con el fin de no retrasarse en eventuales retiros masivos.					
35.Las mercancías son almacenadas adecuadamente en los depósitos temporales hasta su autorización de levante.					
36.La agencia de aduana brinda capacitaciones con el fin de actualizar los procedimientos de retiro en los diferentes depósitos temporales.					
Regularización del despacho anticipado y despacho urgente	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
37.Se actualizan los pesos de las mercancías a importar mediante el software aduanero.					
38.Se regulariza mediante transmisión electrónica y, además, se presenta los documentos a la administración aduanera.					

Gracias por su colaboración.



Anexo 5: Procedimiento de la baremación

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max}=5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min}=1$

Rango: $R=\bar{X}_{max}-\bar{X}_{min}=4$

Amplitud:

Construcción de la baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto



Anexo 6: Resultados de los ítems del cuestionario

Proceso de importación												
Transmisión electrónica de datos												
Régimen de importación para el consumo	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Los liquidadores de aduana consignan adecuadamente la información para la transmisión electrónica del régimen de importación para el consumo.	0	0%	2	6.5%	15	48.4%	14	45.2%	0	0%	31	100%
2. Cancela oportunamente los derechos de importación y otras formalidades legales.	0	0%	0	0%	18	58.1%	13	41.9%	0	0%	31	100%
3. Se da cumplimiento a la declaración aduanera de mercancías para señalar el régimen de destino de las mercancías a importar.	0	0%	0	0%	21	67.7%	9	29%	1	3.2%	31	100%
4. La agencia de aduana cuenta con equipos computacionales adecuados para el procesamiento, transmisión y archivo electrónico de datos.	0	0%	0	0%	19	61.3%	12	38.7%	0	0%	31	100%
Numeración de la declaración aduanera de mercancías	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. Se emplea el software aduanero para dar seguimiento a las operaciones de aduana que la importación amerita	0	0%	0	0%	14	45.2%	13	41.9%	4	12.9%	31	100%
6. Se especifica claramente el régimen aduanero de destino de las mercancías importadas.	0	0%	0	0%	1	3.2%	23	74.2%	7	22.6%	31	100%
7. Se emplea la clave electrónica para firmar y autorizar procedimientos de aduanas	0	0%	0	0%	14	45.2%	14	45.2%	3	9.7%	31	100%



Cancelación de la deuda tributaria y recargos	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Se cancelan los tributos, multas e intereses correspondientes a la acción de importación en el tiempo oportuno	0	0%	1	3.2%	17	54.8%	13	41.9%	0	0%	31	100%
9. Se cumple con el pago oportuno de recargos de aduana correspondientes a la deuda tributaria de importación	0	0%	1	3.2%	17	54.8%	13	41.9%	0	0%	31	100%
10. Se emplea el pago electrónico para pagar los documentos aduaneros asociados a la importación	0	0%	1	3.2%	20	64.5%	10	32.3%	0	0%	31	100%
Asignación de canal	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. Ante la existencia de incidencia, él despachador solicita reconocimiento físico de la mercancía.	0	0%	6	19.4%	15	48.4%	10	32.3%	0	0%	31	100%
12. Se realiza la revisión documentaria correspondiente de las declaraciones.	0	0%	0	0%	13	41.9%	17	54.8%	1	3.2%	31	100%
13. Ante incidencias en la mercancía, se realiza la revisión física correspondiente.	0	0%	0	0%	2	6.5%	17	54.8%	12	38.7%	31	100%
14. La agencia de aduanas transmite los documentos de manera rápida ante un eventual canal de control naranja (control documentario).	0	0%	9	29%	20	64.5%	2	6.5%	0	0%	31	100%
15. Se cumple con la revisión documentaria y física de la mercancía que cae en canal rojo.	0	0%	0	0%	3	9.7%	17	54.8%	11	35.5%	31	100%
16. Se da cumplimiento al reconocimiento físico con autorización del levante, notificación o	0	0%	1	3.2%	21	67.7%	9	29%	0	0%	31	100%



inconcluso según corresponda el caso.												
Recepción y registro	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17.Verifica que la mercancía manifestada por el cliente concuerde con los datos consignados en el documento de transporte marítimo.	0	0%	0	0%	15	48.4%	16	51.6%	0	0%	31	100%
18.El importador entrega el documento de transporte marítimo el plazo establecido para su numeración.	0	0%	5	16.1%	20	64.5%	6	19.4%	0	0%	31	100%
19.Se verifica que la mercancía manifestada por el cliente concuerde con datos consignados en el documento de transporte aéreo.	0	0%	0	0%	15	48.4%	16	51.6%	0	0%	31	100%
20.El importador entrega el documento de transporte aéreo el plazo establecido para su numeración.	0	0%	2	6.5%	20	64.5%	9	29%	0	0%	31	100%
21.Verifica que los datos consignados en la factura sean los correctos.	0	0%	0	0%	10	32.3%	21	67.7%	0	0%	31	100%
22.El importador entrega la factura en el plazo establecido para su numeración.	0	0%	4	12.9%	19	61.3%	8	25.8%	0	0%	31	100%
23.Verifica que los datos consignados en la póliza de seguro sean los correctos.	0	0%	1	3.2%	13	41.9%	17	54.8%	0	0%	31	100%
24.El importador entrega el documento de la póliza de seguro en el plazo establecido para su numeración.	0	0%	3	9.7%	20	64.5%	8	25.8%	0	0%	31	100%
25.Verifica que los datos consignados en el certificado de origen sean los correctos.	0	0%	0	0%	14	45.2%	17	54.8%	0	0%	31	100%
26.El importador entrega el documento de certificado de origen en el plazo establecido para su numeración.	0	0%	4	12.9%	20	64.5%	7	22.6%	0	0%	31	100%



27.Verifica que los datos consignados en los documentos de permisos de mercancías restringidas sean los correctos.	0	0%	1	3.2%	14	45.2%	16	51.6%	0	0%	31	100%
28.El importador entrega los documentos de permisos de mercancías restringidas en el plazo establecido para su numeración.	0	0%	7	22.6%	20	64.2%	7	12.9%	0	0%	31	100%
Revisión documentaria y/o reconocimiento físico	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
29.Las mercancías restringidas a importar cuentan con autorización para someterse a un régimen aduanero.	0	0%	1	3.2%	16	51.6%	14	45.2%	0	0%	31	100%
30.Todas las mercancías a importar tienen un código arancelario preciso.	0	0%	1	3.2%	17	54.8%	13	41.9%	0	0%	31	100%
31.Se cumple con el reconocimiento y verificación de la naturaleza, origen, estado, calidad, valor, peso medida y clasificación arancelaria de las mercancías a importar.	0	0%	0	0%	18	58.1%	13	41.9%	0	0%	31	100%
32.La agencia de aduana realiza capacitaciones e inducciones regulares sobre las nuevas actualizaciones en materia aduanera.	11	35.5%	13	41.9%	7	22.6%	0	0%	0	0%	31	100%
Retiro de mercancías	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
33.El levante autorizado se realiza en los plazos establecido.	0	0%	1	3.2%	21	67.7%	9	29%	0	0%	31	100%
34.La agencia de aduana maneja distintos proveedores de transporte con el fin de no retrasarse en eventuales retiros masivos.	0	0%	15	48.4%	16	51.6%	0	0%	0	0%	31	100%



35.Las mercancías son almacenadas adecuadamente en los depósitos temporales hasta su autorización de levante.	0	0%	0	0%	1	3.2%	13	41.9%	17	54.8%	31	100%
36.La agencia de aduana brinda capacitaciones con el fin de actualizar los procedimientos de retiro en los diferentes depósitos temporales.	11	35.5%	8	25.8%	12	38.7%	0	0%	0	0%	31	100%
Regularización del despacho anticipado y despacho urgente	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
37.Se actualizan los pesos de las mercancías a importar mediante el software aduanero.	0	0%	0	0%	12	41.9%	17	54.8%	1	3.2%	31	100%
38.Se regulariza mediante transmisión electrónica y, además, se presenta los documentos a la administración aduanera.	1	3.2%	18	58.1%	12	38.7%	0	0%	0	0%	31	100%