

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



“ANÁLISIS Y MEJORA DEL PROCESO DE DESPACHO DE
IMPORTACIÓN SIMPLIFICADA EN EL PUESTO DE CONTROL
SANTA ROSA, IQUITOS - 2018”

PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

TESISTA: MARCOS CARDICH CHAMORRO

ASESOR: DR. MARCO VILLAVICENCIO CABRERA

Huánuco – Perú

2018

DEDICATORIA

A: Mi madre con todo el cariño, por su amplia comprensión y apoyo moral en mis estudios de pregrado.

A: Mi esposa, por su incondicional apoyo y quien me motiva cada día a lograr mis metas hoy mañana y siempre.

AGRADECIMIENTO

A: Mis maestros de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por su valioso e invaluable aporte en mi formación profesional.

RESUMEN

Siendo la importación para un país una pieza clave para el desarrollo de la economía, se abordó el tema de la investigación, para analizar y mejorar el proceso de importación de simplificada del Puesto de Control Santa Rosa en el Perú, lo cual nos llevó a una investigación de tipo descriptivo – relacional, y de diseño pre experimental. Se utilizó como principal instrumento la encuesta, la cual fue aplicada a los usuarios que hacen uso del servicio de importación simplificada, una vez que se obtuvo como valor 0.893 al aplicar la v-aiken , para garantizar su validez y confiabilidad. El resultado alcanzado, evidencia la problemática existente en el procedimiento de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa, puesto que la normativa no se ajusta a la realidad de ejecución del procedimiento, pues se identificó que dicho Puesto de Control recibe casos de importaciones mayores a una importación simplificada, generando pérdida de tiempo en el procedimiento de traslado de la mercancía hasta otra dependencia autorizada para importaciones mayores. A raíz de ello se implementó la propuesta de mejora, el acta de traslado y entrega de mercancía a importar, el cual le permitió realizar un traslado de la mercancía con mayor rapidez a través de los distintos controles hasta llegar al puesto definitivo.

Palabras claves: normatividad aduanera, sensibilización en procesos.

SUMMARY

Being the import for a country a key piece for the development of the economy, the subject of the investigation was approached, which proposes to analyze and improve the simplified importation process of the Santa Rosa Control Post in Peru, which took us an investigation is of a descriptive - relational type, and of a pre - experimental design. In which the survey was used as the main instrument, which was applied to the users that make use of the simplified import service, once a value of 0.893 was obtained when applying the v-aiken, to guarantee its validity and reliability. The result reached, evidences the existing problem in the simplified importation procedure in the Santa Rosa Control Post, since the regulation does not adjust to the reality of the execution of the procedure, since it was identified that the Control Post receives cases of major imports to a simplified import, generating waste of time in the procedure of transfer of the goods to another authorized unit for larger imports. As a result of this, the improvement proposal was implemented, the transfer and delivery of merchandise to import, which allowed him to make a move more quickly through the different controls until reaching the final position.

Keywords: customs regulations, process awareness.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN	III
SUMMARY	IV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	4
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	4
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	5
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	5
1.5. VARIABLES	5
1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	5
1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	5
1.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
1.7. VIABILIDAD	7
1.8. DELIMITACIONES.....	8
1.9. LIMITACIONES.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES.....	9

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	9
2.1.2. A NIVEL NACIONAL.....	10
2.1.3. A NIVEL REGIONAL.....	13
2.2. BASES TEÓRICAS	13
2.2.1. Importación Simplificada.....	13
2.2.2. Gestión por procesos.....	21
2.2.3. Mejora de los procesos	28
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31
2.4. MARCO SITUACIONAL	33
CAPÍTULO III	35
MARCO METODOLÓGICO	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.3.1. POBLACIÓN	37
3.3.2. MUESTRA	38
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	42
3.5.1. Técnicas para el procesamiento de datos	42
3.5.2. Análisis e interpretación de datos	43
3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	44
CAPÍTULO IV	45
APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	45
4.1. ETAPA I: PREPARATORIA	46
4.2. ETAPA II: DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	50
4.3. ETAPA III: MEJORA DEL PROCESO.....	66
4.3.1. PROPUESTA	68
4.3.1.1 Ámbito De Aplicación.....	68

a. Objeto.....	68
b. Alcance	68
c. Beneficios.....	69
4.3.1.2. Modelo de Declaración Jurada	70
CAPÍTULO V	73
RESULTADOS.....	73
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	73
4.2. Contrastación de la Hipótesis	83
CAPÍTULO VI.....	87
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
CONCLUSIONES.....	90
SUGERENCIAS	91
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	95
ANEXO N°1	97
ANEXO N°2	98
ANEXO N°3	99
ANEXO N°4	101
ANEXO N° 5	102

Índice de figuras

Figura 1. Tipos de procesos	24
Figura 2. Niveles de procesos	26
Figura 3. Etapas de la Metodología de Gestión por Procesos orientado a Resultados	26
Figura 4. Ciclo de Shewart PDCA	28
Figura 5. Clasificación de los indicadores de desempeño de los procesos.....	29
Figura 6. Evaluación de la meta	29
Figura 7. Diagrama de causa-efecto invertido.....	31
Figura 8. Fórmula para hallar la muestra	38
Figura 9. Fases del análisis e interpretación de datos	43
Figura 10. Etapas de la metodología de Gestión por Procesos orientado a Resultados	46
Figura 11. Organigrama de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.....	49
Figura 12. Diagrama de flujo del procedimiento de importación simplificada a nivel nacional.....	63
Figura 13. Diagrama de Flujo del procedimiento de importación simplificada en Puesto de Control Santa Rosa	64
Figura 14. Diagrama de causa efecto invertido para el proceso de importación simplificada.....	67
Figura 15. Comunicación entre puertos	69
Figura 16. Acta de traslado y entrega de mercancías	70
Figura 17. Diagrama de flujo del proceso de importación simplificada mejorado	71

Figura 18. Análisis comparativo de pre y pos prueba aplicado a usuarios del Puesto de Control Santa Rosa	75
Figura 19. Tiempo aplicado para realizar el proceso de importación simplificado	77
Figura 20. Grado de satisfacción respecto al traslado de su mercancía a otro puerto	78
Figura 21. Grado de satisfacción respecto a la comunicación entre puestos de control para el traslado de mercancía a importar	80
Figura 22. Grado de satisfacción respecto al tiempo empleado en el desarrollo del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa.	81
Figura 23. Distribución de Z de normalidad.....	85

Índice de Tabla

Tabla 1. Operacionalización de las variables	6
Tabla 2. Promedio de importadores que hacen uso del Puesto de Control Santa Rosa.....	37
Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
Tabla 4. Ficha de caracterización del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa	65
Tabla 5. Promedio de horas empleado para el proceso de importación simplificada.....	67
Tabla 6. Escala de Likert.....	74
Tabla 7. Análisis estadístico de la encuesta.....	74
Tabla 8. Análisis comparativo de pre y pos prueba aplicado a usuarios del Puesto de Control Santa Rosa	75
Tabla 9. Grado de satisfacción respecto a la ejecución del Procedimiento de importación Simplificada, respecto a la normativa legal aduanera vigente	76
Tabla 10. respecto al tiempo aplicado para la ejecución del proceso de nacionalización de mercancías, mediante el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa.....	77
Tabla 11. Grado de satisfacción respecto al traslado de su mercancía a otro puerto	78
Tabla 12. Grado de satisfacción respecto a la comunicación entre puestos de control para el traslado de mercancía a importar	79
Tabla 13. Grado de satisfacción respecto al tiempo empleado en el desarrollo del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa.	81
Tabla 14. Error tipo I y II para Hipótesis nula	83
Tabla 15. Estadísticos descriptivos del grado de satisfacción de los usuarios del proceso de importación simplificada	83
Tabla 16. Matriz de consistencia.....	97
Tabla 17. Plantilla de las áreas y sus respectivos ítems según la valorización de cada jurado.....	99
Tabla 18. Evaluación del criterio de los jueces por el coeficiente de validación V de Aiken y los intervalos de significación V_0	99

INTRODUCCIÓN

La actividad comercial ha estado a lo largo de los siglos vinculada a la actividad humana, en virtud de la necesidad de obtención de satisfactores, así pues, el auge de los productos básicos y una serie de políticas de liberalización motorizaron un crecimiento significativo en el Perú.

Como consecuencia, nace también el proceso de importación simplificada en el territorio peruano, el cual se utiliza para aquellos casos en los que el valor de la mercancía no debe exceder los US\$2 000 (dos mil dólares americanos) y que las mismas no deben tener fines comerciales, o estos fines no sean significativos para la economía del país.

El presente trabajo de investigación consta de siete capítulos: En el Capítulo I, se consideró la descripción del problema, formulación del problema que determina ¿De qué manera el análisis y mejora de procesos permitirá mejorar el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa - Iquitos?; asimismo, están considerados los objetivos General y específicos e hipótesis general y específicos; variables, justificación e importancia de la investigación, viabilidad y las limitaciones que se ha tenido dentro del proceso de investigación.

En el Capítulo II abarca el marco teórico, aquí se precisa la información teórica relevante como: Antecedentes a nivel internacional y nacional, bases teóricas, definiciones conceptuales y el marco situacional.

En el Capítulo III, se incluye el marco metodológico, donde se considera el tipo, nivel de investigación, población, muestra, los instrumentos de recolección de datos y las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el Capítulo IV se tiene en cuenta la aplicación de la metodología para la implementación de la gestión por procesos, diagnóstico e identificación de procesos.

En el Capítulo V se tiene en cuenta los resultados e interpretación de datos y contrastación de hipótesis.

En el Capítulo VI se considera la discusión de resultados, con los antecedentes y el marco teórico.

En el Capítulo VII, se considera la propuesta de mejora para el procedimiento de importación simplificada del Puesto de Control Santa Rosa. Finalmente se consideran las conclusiones, sugerencias y bibliografía.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En economía, las importaciones son el transporte legítimo de bienes y servicios del extranjero, los cuales son adquiridos por un país para distribuirlos en el interior de este, dado que las importaciones pueden ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un estado con propósitos comerciales. Actualmente la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT ha establecido las pautas para el desarrollo del despacho simplificado de importación, con la finalidad de lograr un trámite ágil y oportuno para el retiro de las mercancías y el correcto cumplimiento de las normas que lo regulen, así pues las mercancías que por su cantidad, calidad, especie, uso, origen o valor y sin fines comerciales, o si los tuviere no son significativos a la economía del país, se efectúa mediante esta modalidad, utilizando para tal efecto el formato denominado Declaración Simplificada (DS).

Siendo así que en la ciudad de Iquitos, una zona fronteriza entre Colombia y Brasil, y existiendo la presencia de la importación se viene realizando dicho proceso de desarrollo simplificado de importación, siendo los productos más frecuentes: calzados, hamacas y sombreros entre otros, no superando los 2000 dólares, sin embargo en el despacho de importación simplificada se observan casos en que el pedido de importación supera los 2000 dólares, no siendo impedimento para que esta dependencia pueda realizar los procedimientos correspondientes a la recepción y pesaje de mercancía, para

luego poder derivarlo a la instancia más cercana, pese a ello no existe medio de comunicación formal entre las dos dependencias, para poder informar del procedimiento ya realizado a la mercancía derivada, así como también existe el impedimento del transporte pues uno de los requisitos es que la mercancía debe ser transportada por barcos internacionales, causando esto una demora en la ejecución de la importación; entre la dependencia de importación de simplificada y el dependencia más cercana, encargada de la importación definitiva.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el análisis de procesos permitirá mejorar el proceso de importación simplificada del Puesto de Control Santa Rosa - Iquitos?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la situación actual del Puesto de Control de Santa Rosa?
- ¿De qué manera se realiza el proceso de importación simplificada?
- ¿De qué forma se mejorará el proceso de importación simplificada?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar y mejorar el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa, Iquitos - 2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación actual del Puesto de Control de Santa Rosa.
- Identificar y diagnosticar el proceso de importación simplificada.

- Implementar la mejora para el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control de Santa Rosa.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ho: El análisis y diseño de procesos no mejorará el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa, Iquitos.

H1: El análisis y diseño de procesos mejorará el proceso de importación simplificada Puesto de Control Santa Rosa, Iquitos.

1.5. VARIABLES

1.5.1.

1.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCESOS

1.5.3. VARIABLE DEPENDIENTE

IMPORTACIÓN SIMPLIFICADA

1.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

	VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional
Variable Independiente	X: Análisis y mejora del proceso	Enfoque de la gestión para resultados, orientada al cumplimiento de los fines y objetivos superiores de la entidad, se realiza mediante la evaluación del desempeño de toda la entidad para monitorear la gestión a través de indicadores que reflejen el comportamiento de sus variables, permitiendo identificar oportunidades de mejora, tomar decisiones oportunas y encaminar a la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.	Analizar los indicadores propuestos para el estudio de los procesos involucrados en el despacho de importación simplificada, pudiendo realizar la mejora de los mismos.
Variable Dependiente	Y: Importación simplificada	Régimen aduanero utilizado para la importación de mercancías que por su cantidad, calidad, especie, uso, origen o valor y sin fines comerciales, o si los tuviere no son significativos a la economía del país.	La importación simplificada que se realiza en el despacho de la ciudad de Iquitos. El cual tiene por objetivo realizar dichos procesos eficientemente.

Elaboración

propia

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La importación tiene como objetivo primordial el poder adquirir y disponer de productos, bienes terminados, partes e insumos que no se producen en un país y sí en otro. Siendo esto la introducción legítima de bienes y servicios, tratando a los bienes como mercancía, ésta debe de cumplir con el régimen aduanero aplicable para poder otorgar su libre circulación, pues saldrá del territorio aduanero para su uso y consumo definitivo una vez que se haya cumplido con el pago correspondiente de los derechos e impuestos a la importación exigibles.

Siendo así que, al analizar las necesidades del proceso de importación simplificada presentes en la dependencia de Iquitos, al derivar las importaciones que superen el importe mayor a 2000 dólares, no cuenta con procedimiento que ayude a agilizar el traslado de la mercancía de una dependencia a otra. Siendo de gran importancia ya que al demorar dicho procedimiento puede existir deterioro en la mercancía, y sobrecostos al usuario de comercio exterior y como consecuencia desventaja comercial.

1.7. VIABILIDAD

El presente trabajo de investigación es viable porque permite conocer y analizar y proponer la mejora para el procedimiento de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa, Iquitos – 2018, teniendo como finalidad mostrar la realidad aduanera en dicho puesto de Iquitos y de esta manera poder lograr que los resultados obtenidos en la presente investigación, permitan que se incluya en la normatividad aduanera todos

los casos que se presenten en los diferentes puestos de control que poseen en el territorio peruano.

1.8. DELIMITACIONES

Sólo se trabajó en la provincia de Loreto, ciudades Iquitos y frontera.

1.9. LIMITACIONES

- **Limitaciones de los recursos**

Los recursos destinados para la investigación están cubiertos por el investigador.

- **Limitaciones de disponibilidad**

Siendo la principal limitante el tiempo de disponibilidad del coordinador, trabajadores, y otros actores involucrados al tema de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Los antecedentes de investigación están constituidos por trabajos similares o relacionados con el tema objeto de estudio, que aportan información valiosa para definir y delimitar la investigación que se presenta a nivel internacional, nacional y local.

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

- (AREVALO, 2016). En su tesis para optar por el grado de master en logística y transporte, optimización del proceso de nacionalización de mercancías importadas, tuvo como objetivo principal; desarrollar un Sistema de Gestión y Control, previo y aleatorio, que optimice los tiempos de permanencia de las mercancías importadas en las zonas primarias aduaneras, basados en procesos automatizados de controles concurrentes, apoyados en perfiles de riesgos inteligentes que den paso a la facilitación del comercio internacional, utilizando técnicas aduaneras que aprovechen las herramientas tecnológicas/operativas que existen en el campo logístico, para realizar la investigación extrajo información de las declaraciones aduaneras de importación, información que es recabada del sistema informático aduanero ECUAPASS, proporcionado por un universo representado por 289

agentes de aduana, acreditados por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, a quienes formuló 165 encuestas con un grado de confiabilidad del 95% y la normativa legal vigente como; El Código Orgánico de la Producción (COPCI), Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno (LORTI), Normativas Internacionales a las que el Ecuador es adscrito (OMA, OMC, CAN, CELAC). El resultado obtenido evidencio los aspectos fundamentales de la problemática que implica al proceso de nacionalización, desde cuando se origina una importación hasta el mismo instante del levante de mercancías en el Puerto Marítimo de Guayaquil; y, a su vez permite sugerir una reingeniería de procesos aplicando herramientas operativas y tecnológicas vigentes, que no son utilizadas.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

- (Armestar Urbina & Machuca Fernández, 2008). En su tesis **Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas**, diseño un sistema de información de tal forma que permita gestionar las operaciones aduaneras de sus clientes: importaciones y exportaciones de mercancías, pues a través de esta herramienta se pudo dar soporte a las tareas críticas del área de operaciones de las agencias de aduana, para que así puedan controlar las órdenes de servicio que solicitan los clientes para la atención de sus operaciones. Durante el desarrollo del proyecto, primero se especificaron los principales

procesos de negocio de una agencia de aduanas y los roles involucrados en los mismos. Luego, se identificaron y especificaron los requisitos o requerimientos funcionales del negocio y los casos de usos del sistema. Tuvo como objetivo gestionar de forma eficiente dichas operaciones aduaneras, así mismo controlar las formalidades aduaneras exigidas por la SUNAT a una agencia de aduanas.

En el desarrollo de la investigación se han abordado las disciplinas primarias de análisis y diseño del proceso de ingeniería de software según la metodología RUP y el lenguaje de modelado UML. Se controló el seguimiento de la información de una operación aduanera, la cual es realizada desde la creación de la orden de servicio del cliente hasta la finalización del trámite del despacho aduanero. Por último, se mejoró la gestión de las operaciones aduaneras de una agencia de aduanas, de modo tal que en base al análisis y diseño realizado en la presente tesis se logrará una adecuada implementación del sistema.

- (Labrín, 2017). En su tesis, la carga de la prueba en el procedimiento aduanero de duda razonable, en el cual plantea como objetivo principal, estudiar y analizar la naturaleza, metodología y finalidad del procedimiento aduanero de duda razonable. En el cual obtuvo como resultado, que La carga de la prueba en el procedimiento aduanero de duda razonable se configura en función al método de valoración examinado; esto debido a que cada uno de los seis métodos de valoración

existentes tiene su propio objeto de prueba, lo que conlleva a una variación en la asignación de la carga de la prueba, dentro del marco de la teoría clásica, normativa y de las cargas probatorias dinámicas; todas ellas acordes con los Principios Generales del Derecho, y la legislación de la materia.

- (Casallo, 2014). En su tesis: Incidencia en la Importación de Bienes con la Aplicación del Régimen de Percepción del IGV por la Aduana de Desaguadero, realizada a las importaciones de bienes por la Aduana de Desaguadero, y los ingresos de tributos aduaneros obtenidos con la aplicación del régimen de percepción del IGV; desarrollando un estudio de tipo longitudinal bajo la metodología histórico, descriptivo, deductivo y analítico. Con las hipótesis específicas: a) La aplicación del régimen de Percepción del IGV a las importaciones de bienes con DAM y OSI, genera un efecto negativo y reduce los niveles de recaudación tributaria, generando menores ingresos fiscales al gobierno - y b) La tasa vigente de Percepción del IGV que se impone a los productos importados, no favorece a las empresas importadoras. Siendo el objetivo principal: Evaluar los efectos de la aplicación del Régimen de Percepción del IGV en las importaciones de bienes por la Aduana de Desaguadero en el periodo 2008-2013. Obteniendo los siguientes resultados: a) El flujo de importaciones de bienes por la Aduana de Desaguadero con la aplicación del régimen de percepción del IGV se ha incrementado desde el año 2008 al 2013, salvo una mínima disminución en los bienes importados con OSI

que no incide significativamente representando solo el 3%, mientras que las importaciones con DAM representa el .97% y b) Está demostrado que la recaudación de tributos con la aplicación del régimen de percepción del IGV ha incrementado sostenidamente en el periodo 2008-2013 mientras que los tributos aduaneros recaudado por la importaciones con DAM representa el 96%. Entonces podemos afirmar que fue pertinente por parte de la SUNAT, implementar el cobro de percepciones del IGV a las importaciones de bienes, resultando un mecanismo acertado e indispensable de recaudación fiscal.

2.1.3. A NIVEL REGIONAL

No existe referencia bibliográfica

2.2. BASES TEÓRICAS

En las bases teóricas se ha revisado temas y conceptos específicos que tienen relación directa con nuestra investigación: análisis y mejora de procesos, e importación simplificada.

2.2.1. Importación Simplificada

La política comercial es uno de los pilares fundamentales para determinar la eficiente asignación de los recursos productivos y así maximizar el bienestar de la población. Para ello, la política comercial incluye un conjunto de instrumentos de política económica que permiten asegurar la libre comercialización de bienes y servicios, tales

como aranceles, reglas de origen, procedimientos aduaneros, compras públicas, promoción de la inversión, entre otros.

Sin embargo, el crecimiento continuo de los volúmenes de comercio y los consecuentes riesgos existentes tienden a generar “cuellos de botella” en las cadenas de transporte y del tránsito entre fronteras, lo cual debe ser enfrentado con marcos normativos aduaneros que contemplen procedimientos simplificados para el manejo del flujo de mercancías en las aduanas. El enfrentar dichos problemas contribuirá a la reducción de los costos de transacción del comercio internacional, lo que, a su vez, generará un incremento de la competitividad económica del país y, por tanto, un mayor bienestar de la sociedad en general a través del aumento de las posibilidades de consumo e inversión.

Así, en el marco de una mayor apertura comercial desarrollada en los últimos años, la política aduanera en el Perú, a partir de la promulgación de la Ley General de Aduanas (Decreto Legislativo N°1053) y su reglamento (Decreto Supremo N°010-2009-EF), ha estado sustentado en los siguientes principios generales:

1. La facilitación del comercio a través de la simplificación de formalidades y procedimientos, y en la estandarización y armonización de los procesos con las prácticas a nivel internacional; y,
2. Una mejora continua de los procesos y supervisión de las posibles prácticas desleales asociados a la libre competencia asociadas al

contrabando, la evasión, la elusión, la subvaluación o la sobrevaloración.

Bajo el primer principio, por ejemplo, se han contemplado procesos como el Nuevo Proceso Despacho Aduanero recogido en la Nueva Ley General de Aduanas mediante el actual se regula el despacho en 48 horas en el Punto de Llegada y sin traslado obligatorio a otros recintos o el procedimiento de Envíos de Entrega Rápida el cual permite el despacho aduanero dentro de las 6 horas siguientes a la presentación de los documentos aduaneros necesarios por parte de las empresas que brindan un servicio integral de envíos express, entre otros procedimientos. La meta es que a través de la simplificación de formalidades y procedimientos se pueda ir reduciendo constantemente el costo de las transacciones y las complejidades para efectuar los negocios de comercio internacional.

La importación simplificada tiene como objetivo establecer las pautas para el despacho simplificado de importación, con la finalidad de lograr un trámite ágil y oportuno para el retiro de las mercancías y el correcto cumplimiento de las normas que lo regulan para ello se debe contemplar las siguientes normas:

- **Identificación del Importador, Dueño o Consignatario**

El importador, dueño o consignatario debe contar con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo y no tener la condición de no hallado o no habido para la importación de las mercancías. Los datos relativos al número del RUC, nombre o denominación social,

código y dirección del local del importador se deben consignar exactamente de acuerdo a su inscripción en la SUNAT.

Los sujetos no obligados a inscribirse en el RUC, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° de la Resolución de Superintendencia N°210-2004/SUNAT, pueden solicitar la destinación aduanera utilizando su Documento Nacional de Identidad (DNI) en el caso de peruanos, o Carné de Extranjería, Pasaporte o Salvoconducto tratándose de extranjeros, considerándose entre estos:

- a) Las personas naturales que realizan en forma ocasional importaciones de mercancías cuyo valor FOB por operación no exceda de unos mil dólares de Estados Unidos de América (US \$ 1 000,00) y siempre que registren hasta tres (3) importaciones anuales como máximo.
- b) Las personas naturales que, por única vez, en un año calendario, importen mercancías cuyo valor FOB exceda de unos mil dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 1 000,00) y hasta dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 2 000,00).
- c) Las personas naturales que realicen tráfico fronterizo, al amparo de los reglamentos y convenios internacionales vigentes, hasta por la cantidad o monto establecido en aquellos.
- d) Los sujetos que reciban envíos o paquetes postales de uso personal y exclusivo del destinatario.

- e) Los miembros acreditados del servicio diplomático nacional o extranjero, y los funcionarios de organismos internacionales, que en ejercicio de sus derechos establecidos en las disposiciones legales destinen su menaje de casa.

- **Mercancías que se acogen al despacho simplificado de importación**

La importación de mercancías que por su cantidad, calidad, especie, uso, origen o valor y sin fines comerciales, o si los tuviere no son significativos a la economía del país, se efectúa mediante despacho simplificado, utilizando para tal efecto el formato denominado Declaración Simplificada (DS).

Este despacho comprende:

- a) Las muestras sin valor comercial, conforme a lo establecido en las Reglas para la Aplicación del Arancel de Aduanas.
- b) Los obsequios cuyo valor FOB no exceda de unos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1 000,00).
- c) Las mercancías cuyo valor FOB no exceda de dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 2 000,00), incluyendo las importaciones liberadas.
- d) Los medicamentos para el tratamiento de enfermedades oncológicas, VIH/SIDA y diabetes, importados por persona natural en tratamiento médico debidamente acreditado, por un valor FOB que no exceda de diez mil dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 10 000,00), incluso si se realiza a

través de los regímenes aduaneros especiales del tráfico de envíos postales o envíos de entrega rápida. La declaración debe ser exclusiva para la importación de dichos medicamentos, y para efectos de la inafectación del Impuesto General a las Ventas y de los derechos arancelarios debe utilizarse los códigos liberatorios 4439 (medicamentos para enfermedades oncológicas y VIH/SIDA) y 4450 (medicamentos para la diabetes).

- e) Las donaciones independientemente de su valor.
- f) Las mercancías comprendidas en el tráfico fronterizo.
- g) Los envíos postales remitidos por el servicio postal, hasta por un valor FOB de dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 2 000,00).
- h) Los envíos de entrega rápida remitidos por empresas del servicio de entrega rápida, hasta por un valor FOB de dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 2 000,00).
- i) Los bienes comprendidos como equipaje y menaje de casa.

Asimismo, el despacho de las importaciones liberadas y de las donaciones, así como el ingreso de mercancías en los casos de los regímenes aduaneros especiales o de excepción deben adecuarse a lo establecido en los procedimientos generales y específicos respectivos.

También las mercancías amparadas en distintas facturas, consignadas a un mismo comprador, emitidas por un mismo proveedor extranjero, y que arriben en un mismo vehículo

transportador, cuyo valor en conjunto sea mayor a dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2 000,00), se rigen por lo establecido en el procedimiento general “Importación para el Consumo”.

Y la transferencia de bienes antes de su destinación a consumo no exime el cumplimiento de lo indicado en el párrafo anterior.

- **Mercancías de importación prohibida y/o restringida**

Se aplica la legislación que regula el ingreso de mercancías prohibidas y/o restringidas y lo establecido en el procedimiento de Control de Mercancías Restringidas y Prohibidas.

- **Plazos para solicitar las mercancías a despacho**

El dueño o consignatario puede solicitar la prórroga establecida en el artículo 132 de la Ley, dentro de los quince días calendario contados a partir del día siguiente del término de la descarga. Asimismo, la autoridad aduanera otorga la prórroga, en casos debidamente justificados, por una sola vez y por un plazo adicional de quince días calendario.

- **Personas que pueden solicitar el despacho simplificado de importación**

El despacho simplificado de importación puede ser solicitado:

- a) Directamente por el importador, dueño o consignatario de la mercancía, sin la intervención de un agente de aduana, en este caso, está obligado a llenar sólo los rubros de información

general (fondo blanco de la DS), siendo responsabilidad del especialista en aduanas el llenado de los otros rubros.

b) A través de los despachadores de aduana, quienes deben cumplir en sus intervenciones, con todas las obligaciones derivadas de su función como auxiliar de la función pública, señaladas en la Ley General de Aduanas, su reglamento y la normatividad emitida por la SUNAT.

- **Requisitos que deben cumplir las mercancías amparadas en una Declaración Simplificada (DS):**

Las mercancías amparadas en una DS deben cumplir con los requisitos señalados, del procedimiento general "Importación para el Consumo".

- **Selección aleatoria**

A fin de determinar el tipo de control al que se sujetan las mercancías, se tienen los siguientes canales establecidos:

a) Canal naranja: revisión documentaria.

b) Canal rojo: reconocimiento físico.

En el caso que la DS sea presentada directamente por el importador, dueño o consignatario de la mercancía, la declaración es asignada obligatoriamente a reconocimiento físico.

- **ARANCELES**

En el Perú los aranceles son aplicados a las importaciones registradas en las subpartidas nacionales del Arancel de Aduanas. La nomenclatura vigente es la del Arancel de Aduanas 2017, aprobado mediante Decreto Supremo N°342-2016-EF, publicado el 16 de diciembre de 2016 y puesto en vigencia a partir del 01 de enero de 2017. El Arancel de Aduanas 2017 ha sido elaborado en base a la Sexta Recomendación de Enmienda del Consejo de Cooperación Aduanera de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y a la nueva Nomenclatura ANDINA (NANDINA), aprobada mediante Decisión 812 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), las cuales también entraron en vigencia el 01 de enero de 2017.

El Arancel de Aduanas del Perú comprende en la actualidad a 7790 subpartidas nacionales a 10 dígitos, las que se encuentran contenidas en 21 Secciones y 97 Capítulos; el Capítulo 98 corresponde a mercancías con algún tipo de tratamiento especial. La estructura del Arancel de Aduanas incluye el código de subpartida nacional, la descripción de la mercancía y el derecho ad-valorem. Los derechos ad-valorem son expresados en porcentaje, los que se aplican sobre el valor CIF (Cost, Insurance and Freight, "Costo, Seguro y Flete") de importación.

2.2.2. Gestión por procesos

A raíz de la necesidad de la adopción de una metodología para la gestión por procesos en el Puesto de Control Santa Rosa de Iquitos, incentivo a la búsqueda de una metodología óptima para el desarrollo de la misma, por lo cual se adoptará la metodología para la implementación

de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N°004-2013-Pcm – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual ha sido elaborada sobre la base de los principales referentes internacionales de la gestión por procesos (ISO 9000¹, Modelo de Excelencia en la Gestión y Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública) y la Política Nacional de Modernización aprobada mediante D.S. N°004-2013-PCM, que plantea la implantación de la gestión para resultados en la administración pública y establece como el tercer pilar central a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.

En tal sentido, uno de los elementos centrales del sistema de gestión ISO 9000, es el enfoque basado en procesos. De manera similar, el Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad de Perú en el Criterio 6 (Enfoque en las Operaciones) plantea la siguiente pregunta: “¿Cómo su organización diseña, gestiona y mejora sus productos y procesos de trabajo y mejora la eficacia operativa para entregar valor a los clientes y alcanzar el éxito organizacional y sostenibilidad?”.

Además, precisa entre los Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados:

“Gestión por procesos: Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización

¹ La norma ISO 9000 es la más usada en todo el mundo con más de un millón de organizaciones certificadas.

funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrega del bien o servicio o ambos), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros).”

De esta manera se ve la necesidad de migrar del enfoque funcional al enfoque de la gestión por procesos orientada a resultados, ya que usualmente vemos a la entidad de manera funcional, es decir de forma vertical, donde prevalece la línea de mando y la jerarquía, pero otra forma de verla es a través del enfoque por procesos orientada a resultados, que nos muestra una visión horizontal de la entidad, donde los límites entre los diferentes órganos, unidades orgánicas, áreas, jefaturas o gerencias dejan de existir. Esto ayuda a entender el real funcionamiento de las entidades.

Para lo cual se trabajará con tres tipos de procesos: los estratégicos, los operativos o misionales y los de apoyo o soporte

Figura 1. Tipos de procesos



Elaboración: SGP/PCM –2014

- **PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES:** Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor, denominado también Proceso de Realización, Clave o Core Business.
- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento.
- **PROCESO DE APOYO O SOPORTE:** Se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos o misionales.

La Metodología define tres niveles de procesos: Proceso de Nivel 0; Proceso de nivel 1 y Proceso de nivel 2; sin perjuicio de ello las entidades de la administración pública pueden definir mayores niveles de desagregación de sus procesos de acuerdo a su complejidad (Procesos de nivel 3, 4, ..., n).

Un proceso puede ser parte de un proceso mayor que lo abarque o bien puede incluir otros procesos que deban ser incluidos en su función. La desagregación de los procesos de una entidad depende de la complejidad de ésta, por lo que los procesos pueden tener distintos niveles. En la presente metodología se utilizará la denominación “Proceso de nivel N”, como se detalla a continuación:

- Proceso de Nivel 0: Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macroproceso.
- Proceso de Nivel 1: Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- Proceso de Nivel 2: Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- Proceso de Nivel N: Último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0
- Actividad: Conjunto de tareas afines y coordinadas requeridas para lograr un resultado, los cuales normalmente se desarrollan dentro de un Proceso de nivel N.
- Tarea Pasos a seguir para la ejecución de una actividad.

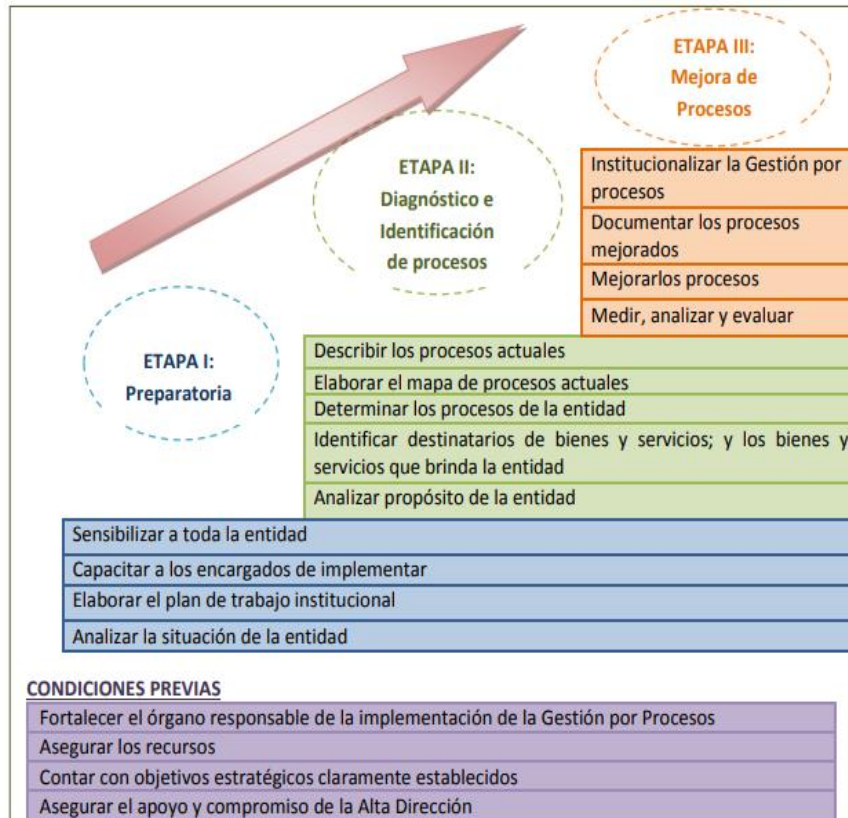
De forma gráfica la desagregación de los procesos se observa a continuación:

Figura 2. Niveles de procesos



Elaboración: SGP/PCM – 2014

Figura 3. Etapas de la Metodología de Gestión por Procesos orientado a Resultados



Elaboración: SGP/PCM 2014

Desarrollo de la metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública:

Teniendo en cuenta que la adopción de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública representa un cambio cultural, la presente metodología busca facilitar y apoyar ese cambio. La Metodología hace énfasis en aspectos prioritarios que son indispensables para iniciar y avanzar en la implementación de la gestión por procesos. Asimismo, presenta orientaciones y pautas metodológicas para su implementación, las que deben desarrollarse por cada entidad dependiendo de su naturaleza, particularidades y grado de avance. La Metodología establece tres (3) grandes etapas: Preparatoria, diagnóstico e identificación de procesos y mejora de procesos, y antes de ello se debe tomar en cuenta las consideraciones previas, con el fin de garantizar el éxito de la implementación.

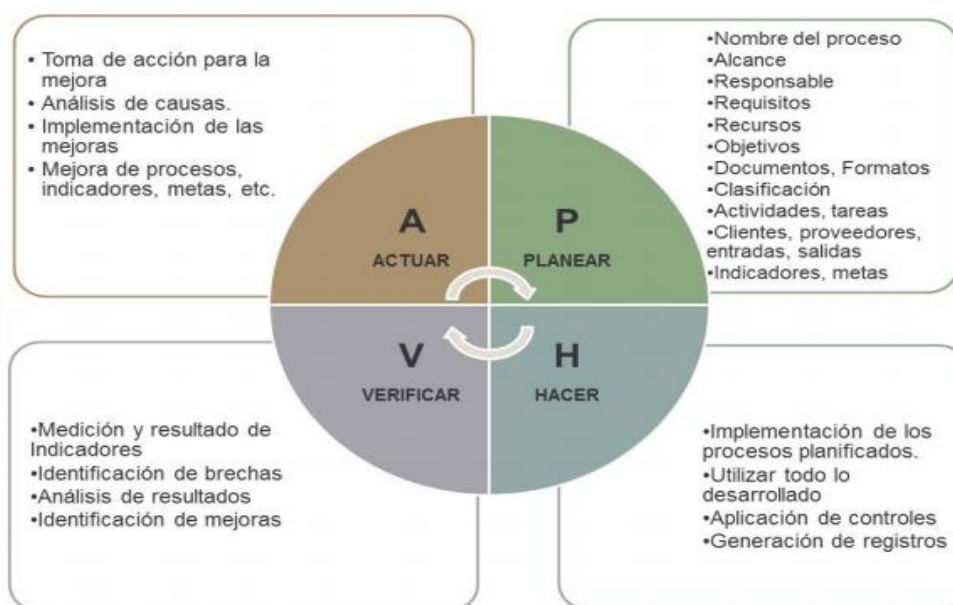
El Mapa de Procesos de la entidad, al ser un documento de gestión, una vez aprobado, debe publicarse en el Portal de Transparencia Estándar. Cada entidad debe definir los criterios de difusión de sus respectivos Manuales. La entidad debe incorporar en el Plan Operativo Institucional (POI), actividades relacionadas al plan de trabajo institucional, la implementación, seguimiento, revisión, mejora y actualización de los documentos (Mapa de Procesos y de los Manuales). Una estrategia de institucionalización debe estar orientada a convertir la gestión por procesos en práctica usual en la entidad. Debe asimismo permitir identificar los avances y las brechas existentes

a fin de asegurar los avances y trabajar en la corrección de las brechas.

2.2.3. Mejora de los procesos

La mejora continua del proceso se basa en la evaluación continua, a través de la evaluación del proceso del Ciclo de Shewart (Plan, Do, Check, Act), de todos los aspectos que conforman el mismo: su diseño, ejecución, las medidas de control y su ajuste.

Figura 4. Ciclo de Shewart PDCA



Elaboración: Secretaria general de gestión pública-PCM

Para ello se aplicará la medición de los indicadores, siendo un indicador de gestión es una medida asociada a una característica del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por

comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.

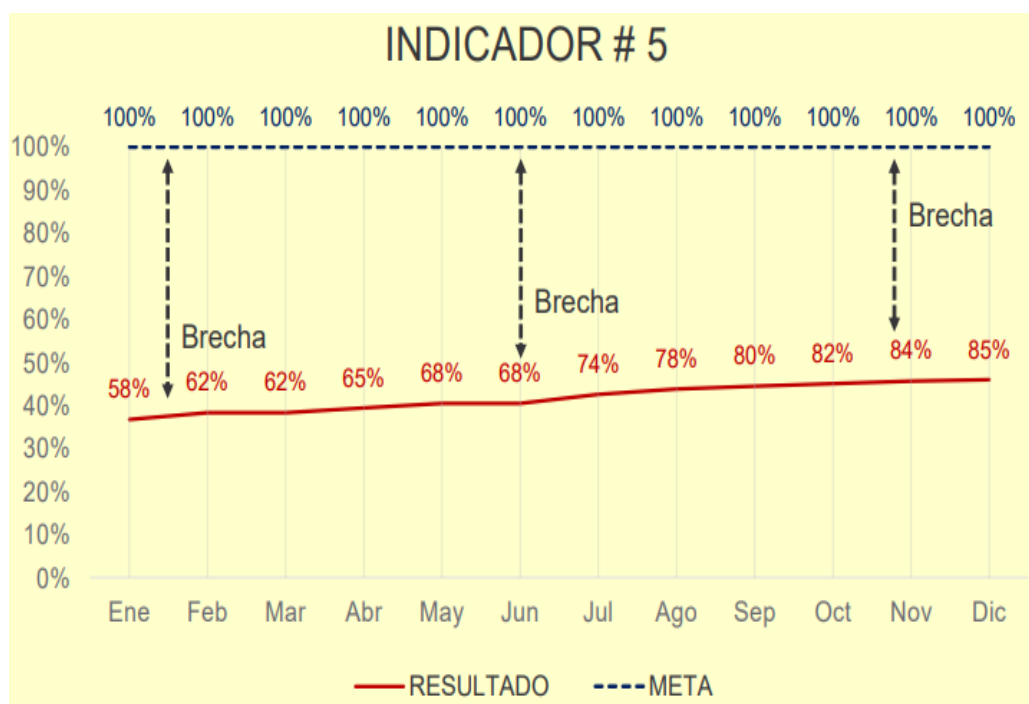
Figura 5. Clasificación de los indicadores de desempeño de los procesos



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública, Colombia – octubre 2012
 Elaboración: SGP/PCM - 2014

EVALUACIÓN DE LA META: valor que se desea obtener para un indicador en un periodo de tiempo determinado.

Figura 6. Evaluación de la meta



Elaboración: Secretaria de Gestión Pública / PCM - 2014

Asimismo, al obtener los resultados de la evaluación de los indicadores se procede a analizar cuál es la causa de la deficiencia en dichos procesos si es que lo hubiese, de ser lo contrario el proceso se mantiene y continuo operativo, de lo contrario se puede hacer uso de diferentes instrumentos tales como:

DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO INVERTIDA: A este diagrama se le conoce también como “espina de pescado invertida” y su finalidad es ayudar a proponer soluciones a las causas que influyen en un problema. Para hacer un análisis básico de las causas que originan el problema, se recomienda observar los siguientes pasos:

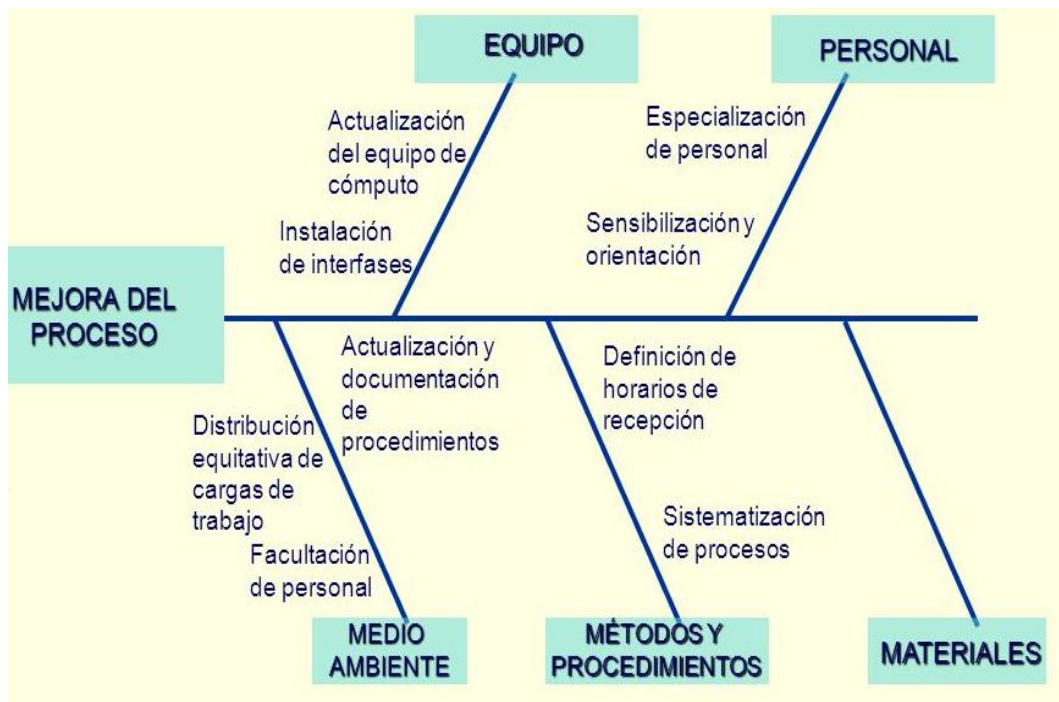
PASO 1: Selección de las principales causas del problema Cada causa principal del problema se analiza en un diagrama de causa-efecto. La causa se registra en el cuadro que representa la cabeza del pescado.

PASO 2: Participación de los integrantes del grupo en una sesión de lluvia de ideas Cada persona deberá proponer las acciones de mejora que, según su opinión, contribuyan a la solución del problema.

PASO 3: Determinación de las posibles acciones de mejora Sobre la línea que va al recuadro de la causa del problema, coloque como flechas las acciones de mejora propuestas.

PASO 4: Selección de las acciones de mejora a implementar Se selecciona la acción o acciones de mejora que se considere(n) más viables para implementarlas.

Figura 7. Diagrama de causa-efecto invertido



Elaboración: Extraído del blog Expertos en Mejora Continua y Herramientas Lean

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Importación:** La importación es la acción de comprar o adquirir bienes, productos o servicios provenientes de otro país u otro mercado distinto del propio.
- **Mercancía:** Cuando se habla de mercancía nos estamos refiriendo a todo lo que se puede “vender o comprar” que se aplica más que todo en los bienes económicos o bienes escasos, por la rivalidad a los bienes libres, que son los que compran en el mercado pero que pagan por ellos un determinado precio.

- **Arancel:** Un arancel es un impuesto o gravamen que se aplica solo a los bienes que son importados o exportados. El más usual es el que se cobra sobre las importaciones; en el caso del Perú y muchos otros países no se aplican aranceles a las exportaciones.
- **La Factura Comercial:** Es un documento administrativo de carácter contable que emite el vendedor en el momento de la expedición de la mercancía. Firmada y con la inclusión de las cláusulas arbitrales de los contratos de compraventa internacionales, puede servir de contrato de compraventa y de forma de cobro.
- **El reconocimiento físico:** Es la 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.
- **Almacenes Aduaneros:** Locales abiertos o cerrados destinados a la colocación temporal de las mercancías mientras se solicita su despacho y cuya gestión puede estar a cargo de la Aduana, de otras dependencias públicas o de personas privadas.
- **Derechos de Aduana o Arancelarios:** Impuestos establecidos en el Arancel de Aduanas a las mercancías que ingresen al territorio aduanero.

- **Despacho:** Cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para importar y exportar las mercancías o someterlas a otros regímenes, operaciones o destinos aduaneros.
- **Destinación Aduanera:** Manifestación de voluntad del dueño, consignatario o remitente de la mercancía que, expresada mediante la Declaración, indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías que se encuentran bajo la potestad aduanera.
- **Zona Especial de Reconocimiento:** Área habilitada dentro de los almacenes aduaneros destinada al reconocimiento físico de las mercancías, de acuerdo a Ley.

2.4. MARCO SITUACIONAL

El Importa Fácil es un esquema simplificado implementado por la SUNAT que busca reducir el tiempo de atención, simplificar documentos y eliminar la presencia física en los locales de aduanas al momento de retirar mercancía importada del extranjero, cuyo valor oscile entre los US\$ 200 y US\$ 2,000.

Según Rosario Quiroz, jefa de la División de Envíos Postales de la SUNAT, este mecanismo comenzó a funcionar el 31 de diciembre del 2013 y a la fecha ya es usado por más de 1,950 micro y pequeñas empresas (mypes), las cuales pueden recibir su mercadería en el menor tiempo posible (Quiroz, 2014).

Pues este mecanismo está dirigido a todo tipo de empresa, entre las cuales figuran las mypes, las cuales se ven muy beneficiadas en las actividades que puedan realizar. El Importa Fácil nació como una respuesta a una exigencia de simplificar los trámites.

Esta medida busco que las mypes puedan importar todo tipo de mercancía, salvo aquellas que sean consideradas como mercancías prohibidas como son todas aquellas que pueden atentar contra la salud, la soberanía del país, estupefaciente, repuesta de autos usados, entre otras. Sin embargo, el procedimiento de importación simplificada no se ajusta a la realidad que se desarrolla en el despacho de importación simplificada de Iquitos, preocupándose así por la necesidad de mejorar la calidad de dicho procedimiento, y aproximarse a las necesidades de los usuarios (importadores), así como a las de las personas que desarrollan su labor profesional en ellos. La Gestión por Procesos, ha devenido un instrumento básico para las organizaciones innovadoras, no siendo el despacho de importaciones simplificadas a ello, se realizará el análisis del procedimiento de importación simplificada, para la posterior mejora del mismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación reúne las condiciones metodológicas para ser una investigación de tipo aplicada, pues busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de un sector (Lozada, 2014). Puesto que se utilizaron los conocimientos en análisis y mejora de procesos, a fin de aplicarlas en el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa.

De acuerdo a la naturaleza del estudio de investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo-explicativo, puesto que pretende describir las actividades que se realizan en el Puesto de control Santa Rosa, en la ejecución del proceso de importación simplificada. Y explicativa porque, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bastista Lucio, Metodología de la Investigación - Sexta edición, 2014).

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es el plan de acción, que nos indica la secuencia de pasos a seguir en el desarrollo de la misma. La presente investigación reúne las condiciones para ser de diseño pre experimental,

pues este consiste en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo para luego aplicar una medición de una o más variables para observar.

Con un diseño de preprueba – posprueba con un solo grupo: aplicando una prueba previa al estímulo o tratamiento, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo. En este diseño si existe un punto de referencia inicial para ver qué nivel tenía el grupo en las variables dependientes antes del estímulo (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bastista Lucio, Metodología de la Investigación - Sexta edición, 2014).

Pues se pretende aplicar una encuesta antes del análisis y mejora del proceso de importación simplificada, y el mismo cuestionario una vez realizado el análisis y mejora, a las personas que hacen uso del Puesto de Control Santa Rosa en el cual se desarrolla la nacionalización de mercancía a través de la importación simplificada.

Esquema de la Investigación:

En el diseño de preprueba – posprueba:

G O1 --- X ----O2

O1: Preprueba- Encuesta de satisfacción a los usuarios

X: Análisis y mejora del Proceso de Importación Simplificada

O2: Posprueba – Encuesta de satisfacción a los usuarios

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Para determinar la población, la cual está conformada por las personas que hacen uso del Puesto de Control Santa Rosa, se tomó en cuenta los registros de importación desde el mes de junio del 2017 hasta el mes de mayo del 2018, con la finalidad de obtener el promedio de usuarios que hacen uso del servicio mensualmente. Determinando de esta manera que se cuenta con una población promedio de 175 importadores que hacen uso del puesto de Control Santa Rosa.

Tabla 2. Promedio de importadores que hacen uso del Puesto de Control Santa Rosa

	MES	AÑO	CANTIDAD DE IMPORTADORES
1	Junio	2017	177
2	Julio	2017	175
3	Agosto	2017	180
4	Setiembre	2017	168
5	Octubre	2017	170
6	Noviembre	2017	180
7	Diciembre	2017	175
8	Enero	2018	177
9	Febrero	2018	180
10	Marzo	2018	165
11	Abril	2018	175
12	Mayo	2018	180
	PROMEDIO		175.17

Elaboración propia

3.3.2. MUESTRA

La muestra está constituida por 150 importadores que hacen uso del Puesto de Control de Santa Rosa en el mes de junio del 2018, a quienes se aplicó la pre y pos prueba, una vez realizado el uso del servicio de importación simplificada se aplicó la pre prueba, seguidamente se procedió a utilizar el acta de traslado y entrega de mercancía e inmediatamente se aplicó la encuesta de pos prueba.

Tipo de muestreo: Es de tipo probabilístico; pues "cada uno de los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados" (Zubieta, 2004). De esta manera la extracción de la muestra se realizó por muestreo intencionado, según criterio del investigador.

Tamaño de la Muestra:

Primero: Se aplicó la formula general del muestreo, con la población conformada por 175 importadores que hacen uso del Puesto de Control Santa Rosa. Utilizando la siguiente formula:
de Control Santa Rosa.

Figura 8. Fórmula para hallar la muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza al 95%

P = probabilidad de ser elegido

Q = probabilidad de no ser elegido

d = error máximo admisible en términos de proporción

Segundo: Aplicamos la fórmula:

$$N = 175$$

$$P = 0.5$$

$$d = 0.03$$

$$Z = 1,96$$

$$Q = 0.5$$

$$n = \frac{175 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,03^2 * (175 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{168.07}{1,117}$$

$$\boxed{n = 150}$$

La muestra está constituida por 150 importadores que hacen uso del Puesto de Control de Santa Rosa, a los cuales se les aplicará la encuesta (preprueba y posprueba), durante el mes de junio del 2018.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para analizar la información se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
Observación Directa	Lista de Control	Se aplicó el instrumento de lista de control para conocer el promedio de importadores que hacen uso del servicio de importación simplificada.
Análisis documental	Ficha de registro de datos	Se aplicó el instrumento de ficha de registro de datos, para conocer el proceso de importación simplificada según la normatividad vigente.
Encuesta	Cuestionario	Se aplicó esta técnica con el fin de conocer el nivel de conocimiento de los trabajadores de Puesto de control Santa Rosa respecto a la gestión por procesos.
Entrevista	Guía de entrevista	Se aplicó este instrumento para obtener información respecto al desarrollo del proceso de importación simplificada.

Elaboración propia

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Observación Directa:** (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bastista Lucio, Metodología de la Investigación - Sexta edición, 2014). “La observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas”. (Pág., 309).
- **Encuesta:** Los cuestionarios proporcionan una alternativa muy útil para la entrevista; sin embargo, existen ciertas características que pueden ser apropiada en algunas situaciones e inapropiadas en otra. Al igual que la entrevistas, deben diseñarse

cuidadosamente para una máxima efectividad.

- **Análisis Documental:** Es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo (Castillo, 2004-2005).
- **Entrevista:** La entrevista se realizó en forma directa y personal a todo el personal involucrado en el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa. Pues como lo menciona (Cerón, 2006) la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto" (Pág., 163-165).

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Lista de Control:** Este instrumento es muy importante, puesto que nos permitirá conocer el promedio de personas que hacen uso del Puesto de Control Santa Rosa para realizar el proceso de importación simplificada.
- **Cuestionario:** El cuestionario consiste en un documento con un listado de preguntas, que se realiza a una población determinada (Griselda, Julio 2011)

Se aplicó esta técnica con el fin de conocer el nivel de conocimiento de los trabajadores de Puesto de control Santa Rosa respecto a la gestión por procesos.

- **Ficha de registro de datos:** Se aplicó el instrumento de ficha de registro de datos, para conocer el proceso de importación simplificada según la normatividad vigente.
- **Guía de entrevista:** La guía de entrevista estuvo conformada de preguntas relacionadas directamente con la ficha técnica de proceso propuesta por la Presidencia del Consejo de Ministros para la Gestión por procesos en las entidades públicas.

3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1. Técnicas para el procesamiento de datos

El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada con la utilización de medios informáticos, para ello se utilizaron: el soporte informático SPSS 20 Edition, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos. Las acciones específicas en las que se utilizaron los programas mencionados son las siguientes: En lo que respecta a Excel:

Elaboración de los gráficos circulares que acompañan los cuadros que se elaborarán para describir las variables. Estos gráficos permitieron visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de

análisis. Las tablas y gráficos elaborados en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

En cuanto al SPSS 20 Edition.

Elaboración de las tablas de doble entrada que permitieron ver el comportamiento conjunto de las variables según sus categorías y clases.

3.5.2. Análisis e interpretación de datos

Se utilizó el proceso de análisis de datos se esquematizo en el tratamiento estadístico descriptiva e inferencial de los datos a través de gráficos, tablas, cuadros, dibujos, diagramas. En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó: Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

Tablas de contingencia, se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

Figura 9. Fases del análisis e interpretación de datos



3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Toda investigación requiere que los instrumentos utilizados para la recolección de datos, sean producto de un estudio significativo. Para ello es fundamental determinar la validez de éstos para establecer la confiabilidad, objetividad y optimización de la información recopilada. Siendo así que la validez de un instrumento según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bastista Lucio, Metodología de la Investigación - Sexta edición, 2014), “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.346).

Para el criterio de validez del instrumento se aplicó el alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad con el contenido interno del instrumento, con las variables que pretende medir y la validez de construcción de los ítems del instrumento en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica, obteniendo un valor de 0.893 que en el rango de interpretación es aceptable. Además, se validó a Juicio de expertos

CAPÍTULO IV

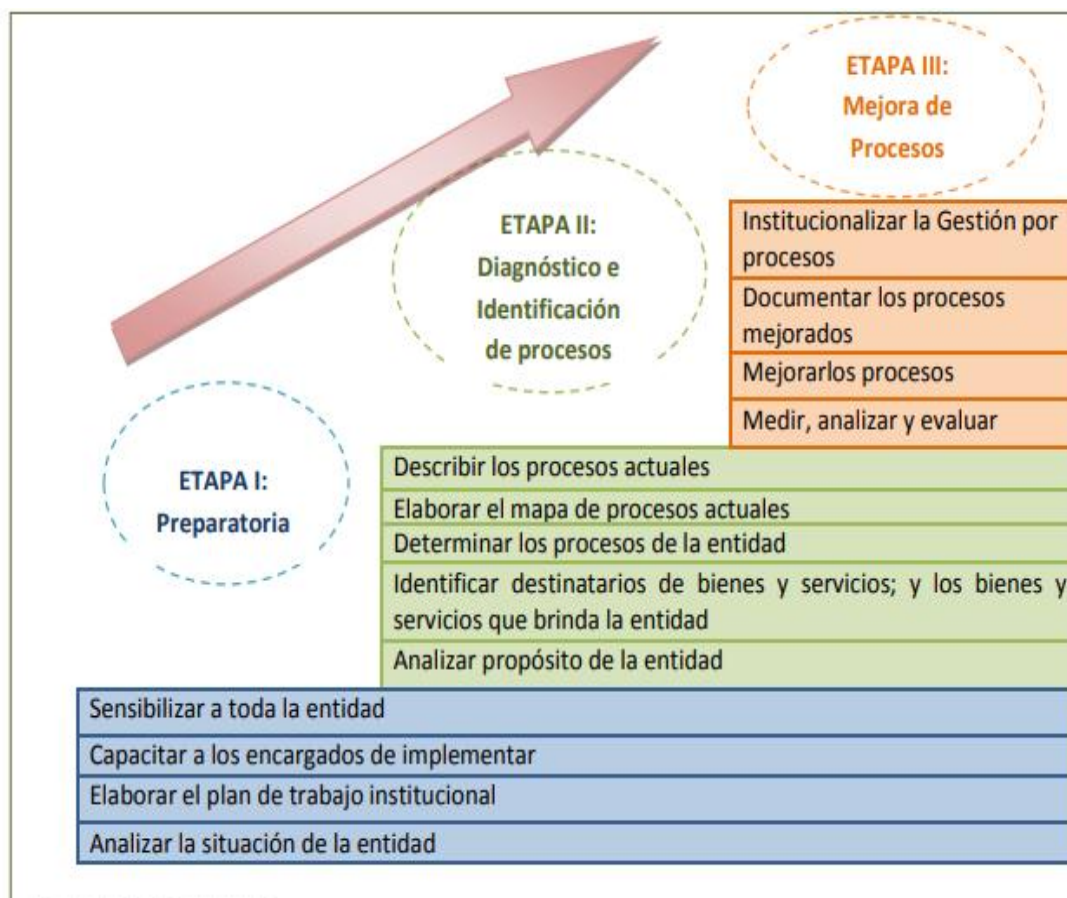
APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La presente metodología ha sido elaborada sobre la base de los principales referentes internacionales de la gestión por procesos (ISO 9000, Modelo de Excelencia en la Gestión y Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública) y la Política Nacional de Modernización aprobada mediante D.S. N°004-2013-PCM, que plantea la implantación de la gestión para resultados en la administración pública y establece como el tercer pilar central a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.

Por ello utilizaremos la Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el Marco del D.S. N°004-2013-PCM – Política Nacional De Modernización De La Gestión Pública. El cual busca la implementación de la gestión por procesos, en el marco de una gestión orientada a resultados, la cual constituye un elemento central de un sistema de gestión moderno, creando o agregando valor para los ciudadanos, personas, grupos, entidades, empresas o destinatarios de los bienes y servicios, y contribuyendo a alcanzar los resultados esperados.

Para lo cual presenta tres etapas:

Figura 10. Etapas de la metodología de Gestión por Procesos orientado a Resultados



4.1. ETAPA I: PREPARATORIA

ANALIZAR LA SITUACIÓN DE LA ENTIDAD

a) Misión:

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

b) Visión:

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

c) Principios:

- **Autonomía:** La SUNAT debe ejercer sus funciones aplicando sus propios criterios técnicos, preservando su independencia y estabilidad institucional.
- **Honestidad:** La actuación de la SUNAT y de sus miembros tiene que ser justa, recta, íntegra y de respeto a la verdad e implica la coherencia total entre el pensamiento, el discurso y la acción. Es la base en que se sustenta la SUNAT.
- **Compromiso:** Dado el carácter singular de la SUNAT como entidad que provee la mayor parte de los recursos al Estado y promueve la competitividad y la protección a la sociedad, la institución y sus miembros deben tener un fuerte compromiso con el bien común, basado en la justicia, respeto a los derechos humanos, y orientado a la búsqueda del progreso de nuestro país, el bienestar de todos los peruanos y a garantizar la igualdad de oportunidades.

Asimismo, el colaborador debe estar plenamente identificado con la institución, sus metas y tener predisposición para hacer más de lo esperado a efectos de lograr los objetivos. Debe desear pertenecer a la institución y estar orgulloso de ello.

- **Profesionalismo:** El capital humano de la SUNAT debe caracterizarse por su excelencia ética y técnica. Debe ser imparcial, objetivo y efectivo, en caso de conflicto de intereses debe preferir el interés público y abstenerse de participar en

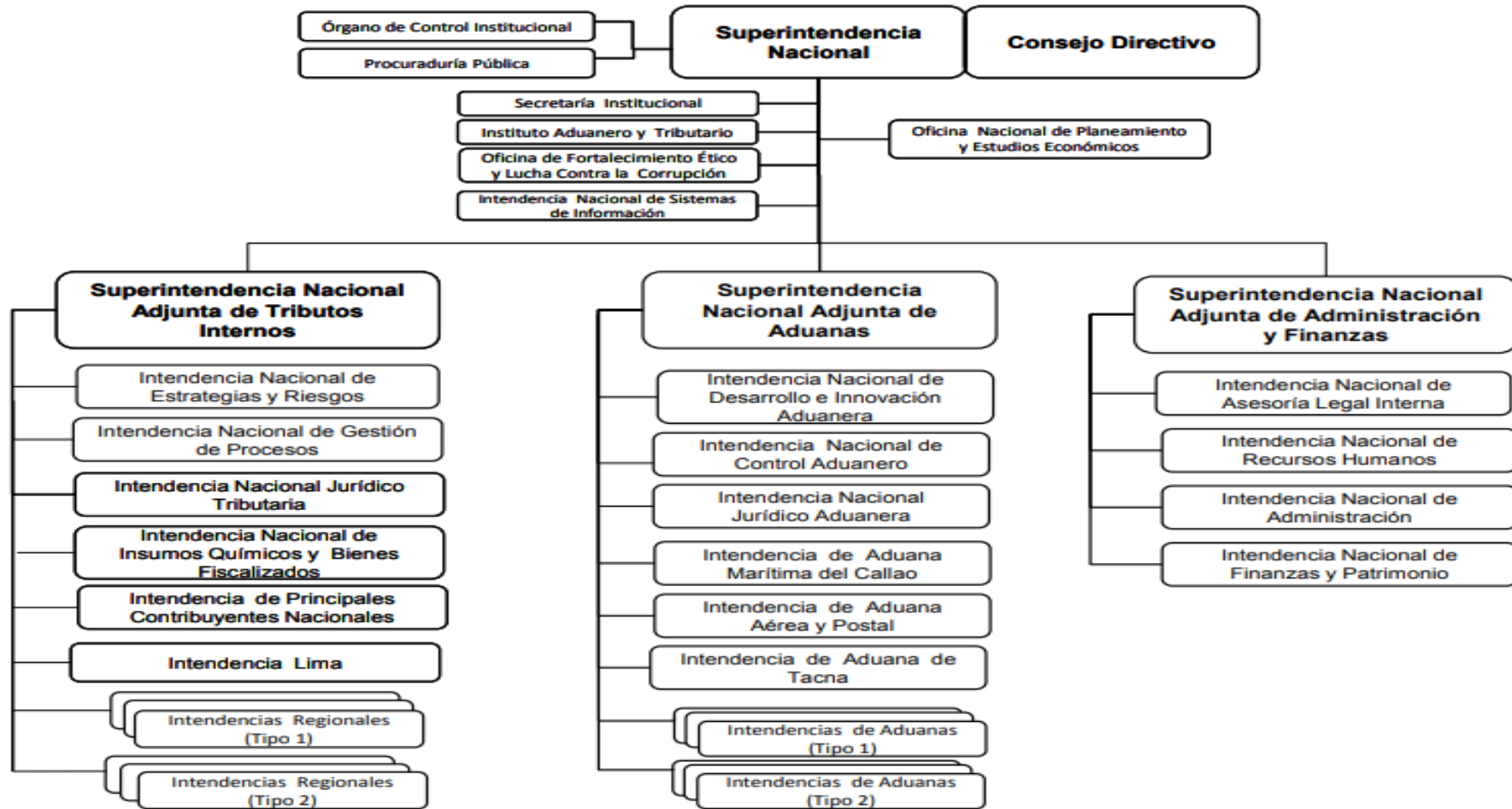
aquellas situaciones que pudieran poner en duda la transparencia de su proceder.

- **Vocación de Servicio:** La institución y sus miembros deben tener una permanente orientación a brindar un servicio de calidad que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, ciudadanos, así como de los usuarios internos de la institución; utilizando eficientemente los recursos y optimizando la calidad de nuestros servicios.
- **Trabajo en Equipo:** Debemos trabajar en un ambiente de colaboración en el que se comparte información y conocimiento, privilegiando los resultados colectivos por sobre los individuales.
- **Flexibilidad:** Supone cuestionarse permanentemente cómo se pueden hacer mejor las cosas, tener disposición y capacidad para buscar nuevas alternativas; y, además, tener mente abierta y habilidad para adaptarse a lo nuevo

Organigrama:

Evaluamos el organigrama Figura 11, en el cual identificamos que el Puesto de Control Santa Rosa, se encuentra dentro de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas.

Figura 11. Organigrama de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria



Elaboración: Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/organigrama.pdf>

4.2. ETAPA II: DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

El despacho de importación simplificada se utiliza para el ingreso de las mercancías al país, en situaciones que dicha mercancía ingresada no debe de tener fines comerciales, o que estos fines no sean significativos para la economía del país.

4.1. Identificación de los procesos

a) Analizar el propósito de la entidad

El Puesto de Control Santa Rosa de Iquitos, tiene como razón de ser la fiscalización de las formalidades aduaneras que debe realizar el importador, para el ingreso de sus mercancías al país, teniendo en cuenta que el valor FOB² no debe exceder los US\$2 000 (dos mil dólares americanos) y que las mismas no deben tener fines comerciales, o estos fines no sean significativos para la economía del país.

b) Identificar destinatarios de los bienes y servicios; y bienes y servicios que brinda la entidad

El importador, dueño o consignatario de la mercancía o un tercero habilitado por éste mediante carta poder notarial y/o el agente de aduanas. La carta poder notarial sólo tiene validez para el despacho en el cual se presenta. En caso que el importador, dueño o consignatario sea una persona jurídica, la carta poder y la

² Es un término del Incoterms que indica el valor de la mercancía a bordo de la nave en el país de origen (Free on Board). Esto no incluye fletes, seguros y otros gastos de manipulación después de embarcada la mercancía.

Declaración Simplificada deben estar suscritas por el representante legal, debidamente acreditado.

REQUISITOS:

- Declaración Simplificada de Importación.
- Factura, ticket de pago, boleta de venta u otro documento equivalente del proveedor. En casos debidamente justificados, cuando el importador, dueño o consignatario no cuente con los documentos señalados y se trate de mercancía sin carácter comercial, puede aceptarse la Declaración Jurada del Valor.
- Conocimiento de embarque, guía aérea o carta porte, según el medio de transporte utilizado. Cuando el importador, dueño o consignatario efectúa el traslado de la mercancía por sus propios medios, el documento de transporte puede ser reemplazado por una declaración jurada simple.
- Carta poder notarial, cuando el despacho simplificado lo realice un tercero en representación del importador, dueño o consignatario la cual solo tiene validez para el despacho en el cual se presenta. En caso que el importador, dueño o consignatario sea una persona jurídica, la carta poder y la Declaración Simplificada deben ser suscritas por el representante legal, debidamente acreditado.
- Copia del DNI en caso de peruanos, carné de extranjería, pasaporte o salvoconducto tratándose de extranjeros; cuando

realicen importaciones sin fines comerciales y en los montos máximos permitidos.

- Documento de seguro si la mercancía se encuentra asegurada.
- Otros documentos que la naturaleza de la mercancía lo requiera, tales como: autorizaciones especiales (ej. mercancía restringida), documento que acredite.

c) Procedimiento Específico de Importación Simplificada

Analizamos el procedimiento del despacho de importación simplificada, el cual tiene por **alcance** a todas las dependencias de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT y a los operadores de comercio exterior que intervienen en el régimen de Importación para el Consumo. (RIN N°26-2016-SUNAT/5F0000-30.07.2016)

El cual tiene por **objetivo**: Establecer las pautas para el despacho simplificado de importación, con la finalidad de lograr un trámite ágil y oportuno para el retiro de las mercancías y el correcto cumplimiento de las normas que lo regulan.

El procedimiento da **Inicio** con:

- **Valoración de mercancías**

El valor en aduana de las mercancías destinadas al despacho simplificado de importación, se verifica y determina conforme con las normas del Acuerdo sobre Valoración en Aduana de la Organización Mundial de Comercio - OMC, aprobado por Resolución Legislativa

N.º 26407; la Decisión 571 de la Comunidad Andina “Valor en aduana de las mercancías importadas”, la Resolución N.º 1684 - Reglamento Comunitario de la Decisión 571, la Resolución N.º 1456 – Procedimiento de los casos especiales de valoración aduanera, el Reglamento para la Valoración de Mercancías según el Acuerdo sobre Valoración en Aduana de la OMC, aprobado por el Decreto Supremo N.º 186-99-EF y modificatorias, procedimientos, instructivos y circulares conexas, así como las Decisiones del Comité de Valoración Aduanera de la OMC y los instrumentos del Comité Técnico de Valoración en Aduana (Bruselas).

Cuando el valor de las mercancías, como resultado de un ajuste de valor supere los dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2 000,00) y no exceda los tres mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 3 000,00) inclusive, el área que tramitó originalmente la DS prosigue con el despacho; en caso contrario, se emite el informe y la respectiva resolución, disponiendo el legajamiento de la DS y la aplicación en su integridad del procedimiento general “Importación para el Consumo”.

- **Legajamiento de las declaraciones**

El trámite a seguirse para el legajamiento de las DS se rige por lo establecido en el procedimiento legajamiento de la Declaración.

- **Uso de medios informáticos**

El uso de medios informáticos para la formulación de la DS y la transmisión electrónica de los registros gozan de plena validez, salvo prueba en contrario.

Cada intendencia de aduana debe establecer los horarios de atención para los despachos simplificados de importación y puede facultar, de ser el caso, la atención fuera del horario normal o en días inhábiles a cargo del personal de oficiales de aduana u otro personal designado.

- **Numeración de la Declaración Simplificada mediante Transmisión Electrónica de la Información Efectuada por el despachador de Aduana:**

El despachador de aduana, dentro del horario establecido, solicita la destinación aduanera ante la intendencia de aduana, transmitiendo por vía electrónica los datos correspondientes a la DS, observando las instrucciones para su llenado contenidas en la respectiva cartilla; así como la información del comprobante de pago o, en su defecto, la Declaración Jurada del Valor en los casos debidamente justificados, utilizando la clave electrónica que le ha sido asignada, la misma que reemplaza a la firma manuscrita.

La destinación aduanera se solicita consignando en la DS:

- a) En el recuadro de importación el código 18, correspondiente al referido régimen.

b) En el rubro 1 –modalidad- A1, de acuerdo al tipo de despacho:

01 equipaje no acompañado

02 equipaje retenido

03 menaje de casa

04 muestras

05 obsequios

10 liberación

11 donación

12 otras mercancías

c) En el rubro 10 del formato A1: el nombre, número de R.U.C. u otro documento que identifique al comprador inicial, cuando se efectúen transferencias de bienes antes de su nacionalización.

d) En el rubro 6.1 o 5.11 del formato A1, según sea el despachador de aduana o el dueño: se consigna el documento que acredite el trato preferencial o liberatorio y nombre del sector competente o entidad autorizante.

El SIGAD envía mediante transmisión electrónica el número correspondiente a la DS, la asignación del canal y la respectiva liquidación de tributos; caso contrario, comunica inmediatamente por el mismo medio para las correcciones pertinentes.

A continuación, el despachador de aduana imprime los ejemplares A1 y A2 de la DS y la liquidación de tributos, conforme a la información registrada en el SIGAD.

- **De la Recepción y Registro de documentos correspondientes a Declaraciones presentadas por Los despachadores de Aduana**

La Declaración Simplificada debe ser presentada por el despachador de aduana ante la ventanilla respectiva en el horario establecido por la intendencia de aduana, con el original de la liquidación de la deuda tributaria aduanera, recargos y de percepción del IGV, de corresponder, debidamente cancelados y/o afianzados, así como los siguientes documentos, legibles, sin enmiendas y debidamente numerados con el código de la aduana de despacho, año de numeración y número de la DS:

a) Copia autenticada o copia carbonada del documento de transporte, dependiendo del medio empleado. En el caso marítimo, se acepta copia del conocimiento de embarque con la firma y sello del representante legal del despachador de aduana de la fotocopia firmada y sellada por el responsable de la empresa transportista o su representante en el país, considerándose este último documento como original.

b) Copia autenticada de la factura o documento equivalente y/o Declaración Jurada de Valor, considerándose como originales aquellas obtenidas por medios electrónicos, conteniendo la información mínima siguiente:

- Nombre o razón social del proveedor.
- Domicilio legal.
- Número de orden, lugar y fecha de su formulación.
- Nombre o razón social del importador y su domicilio.
- País de origen, entendiéndose por tal, el país en que sea producida.
- Descripción detallada de las mercancías, indicándose: número de serie, código, marca, modelo, unidad de medida, características técnicas, estado (nueva o usada), año de fabricación u otros signos de identificación si los hubiere.
- Valor FOB unitario y valor FOB total de las mercancías, según la forma de comercialización en el mercado de origen, sea por medida, peso, cantidad u otras formas.

Cuando la factura comercial no consigne todos estos datos o éstos no sean precisos para su clasificación arancelaria, esta información debe detallarse con la declaración jurada respectiva.

Excepcionalmente y siempre que se trate de mercancía arribada por vía aérea, para las DS seleccionadas a los canales naranja o rojo, puede presentarse fotocopia con la firma y sello del despachador de aduana del documento escaneado del original e impreso en el país, remitido por correo electrónico, o documento remitido vía facsímil, sin perjuicio de la remisión posterior del original.

- c) Copia autenticada del Comprobante de Pago o copia carbonada, y copia adicional, cuando se efectúe transferencia de bienes antes de su nacionalización, con excepción de aquellos casos señalados en el procedimiento de Importación Definitiva.
- d) Comprobante de custodia u otros que se requieran, según la naturaleza del despacho y / o disposiciones específicas.

Los despachadores oficiales que realicen directamente el despacho, están obligados a presentar los documentos antes mencionados en originales.

El personal designado recibe las DS y los documentos sustentatorios, ingresa esta información al SIGAD, y emite la G.E.D. por cada DS, en original y copia, la que contiene la siguiente información: fecha y hora de recepción, número correlativo autogenerado por el sistema, código del despachador de aduana, código del personal que la recibe, número de la DS y relación de los documentos recibidos. El SIGAD permite únicamente la recepción de las DS debidamente canceladas o afianzadas.

El personal designado entrega al despachador de aduana la copia de la G.E.D. adjuntando el original a la documentación recibida, remitiendo para su revisión documentaria las DS seleccionadas al

canal naranja, y para reconocimiento físico las DS seleccionadas al canal rojo.

- **De la Revisión Documentaria**

El funcionario aduanero designado efectúa el ingreso de los datos de la diligencia y la formulación de los documentos de acotación, según corresponda.

- **Del Reconocimiento Físico**

Están sujetos a reconocimiento físico:

- a) Las DS seleccionadas a canal rojo o las DS seleccionadas al canal naranja inducidas a reconocimiento físico por el especialista en aduanas de actuación, previa autorización del jefe del área.
- b) Las DS presentadas por los dueños o consignatarios de las mercancías, en su totalidad.

El despachador de aduana o el importador, dueño o consignatario de las mercancías, se constituye la terminal de almacenamiento o a los lugares habilitados para cumplir con la diligencia del reconocimiento físico. El despachador de aduana debe portar los originales de la DS sin enmendaduras ni borriones.

El funcionario aduanero designado efectúa el reconocimiento físico de acuerdo a lo establecido en el procedimiento general "Importación para el Consumo", y en el procedimiento específico "Reconocimiento

Físico-Extracción y Análisis de Muestras”; asimismo consigna y registra su diligencia en la casilla 9 del formato DS y en el SIGAD, cuando la DS es presentada por el despachador de aduana; así como debe consignar y registrar la información correspondiente en la casilla 6 y 9, cuando la DS es tramitada directamente por el importador, dueño o consignatario.

Concluido el reconocimiento físico de la DS tramitada por el importador, dueño o consignatario, el funcionario aduanero designado registra la diligencia en el SIGAD e imprime las liquidaciones de la deuda tributaria aduanera, recargos y de percepción del IGV, de corresponder, para su notificación y entrega de manera conjunta con el formato DS; acto seguido, el funcionario aduanero registra en el SIGAD la fecha de entrega de los mismos.

Cuando en el despacho tramitado por el importador, dueño o consignatario, la diligencia no hubiera concluido por falta del boletín químico o por haberse cursado notificación por documentación faltante, la jefatura de la unidad orgánica responsable o la persona que designe, debe mantener bajo custodia la DS hasta la emisión del boletín o la presentación de los documentos respectivos, según corresponda.

- **Del levante de las Mercancías**

El funcionario aduanero designado otorga el levante de las DS, conforme a lo establecido en el procedimiento general “Importación para el Consumo”. El importador, dueño o consignatario que tramite

directamente su despacho, cancela o afianza la totalidad de la deuda tributaria aduanera, percepción del IGV y recargos, según corresponda. Luego el personal designado remite periódicamente las DS notificadas con levante autorizado al área de archivo, ingresando la información al módulo de trámite documentario.

Los ejemplares de la DS son distribuidos de la siguiente manera:

Ejemplares A1 y A2:

- En el caso que el despacho sea efectuado por el agente de aduana:

Original : agente de aduana

1º copia (rosada): dueño o consignatario

2º copia (verde): aduana de despacho

3º copia (naranja): almacén aduanero

- En el caso que el despacho no lo efectúe el agente de aduana:

Original : aduana de despacho

1º copia (rosada): despachador oficial / dueño o consignatario

2º copia (verde): aduana de despacho

3º copia (naranja): almacén aduanero

Liquidación de Tributos (formato C):

- En el caso que el despacho sea efectuado por agente de aduana:

Original y 2º, 3º y 4º copias: agente de aduana

1º copia : aduana de despacho

- En el caso que el despacho no lo efectúe el agente de aduana:

Original : despachador oficial / dueño o consignatario

1º copia: aduana de despacho

- En todos los casos:

2º copia: almacén aduanero, sólo en los casos en que no se pueda consultar en el portal de la SUNAT

3º copia: para los casos que se requiera

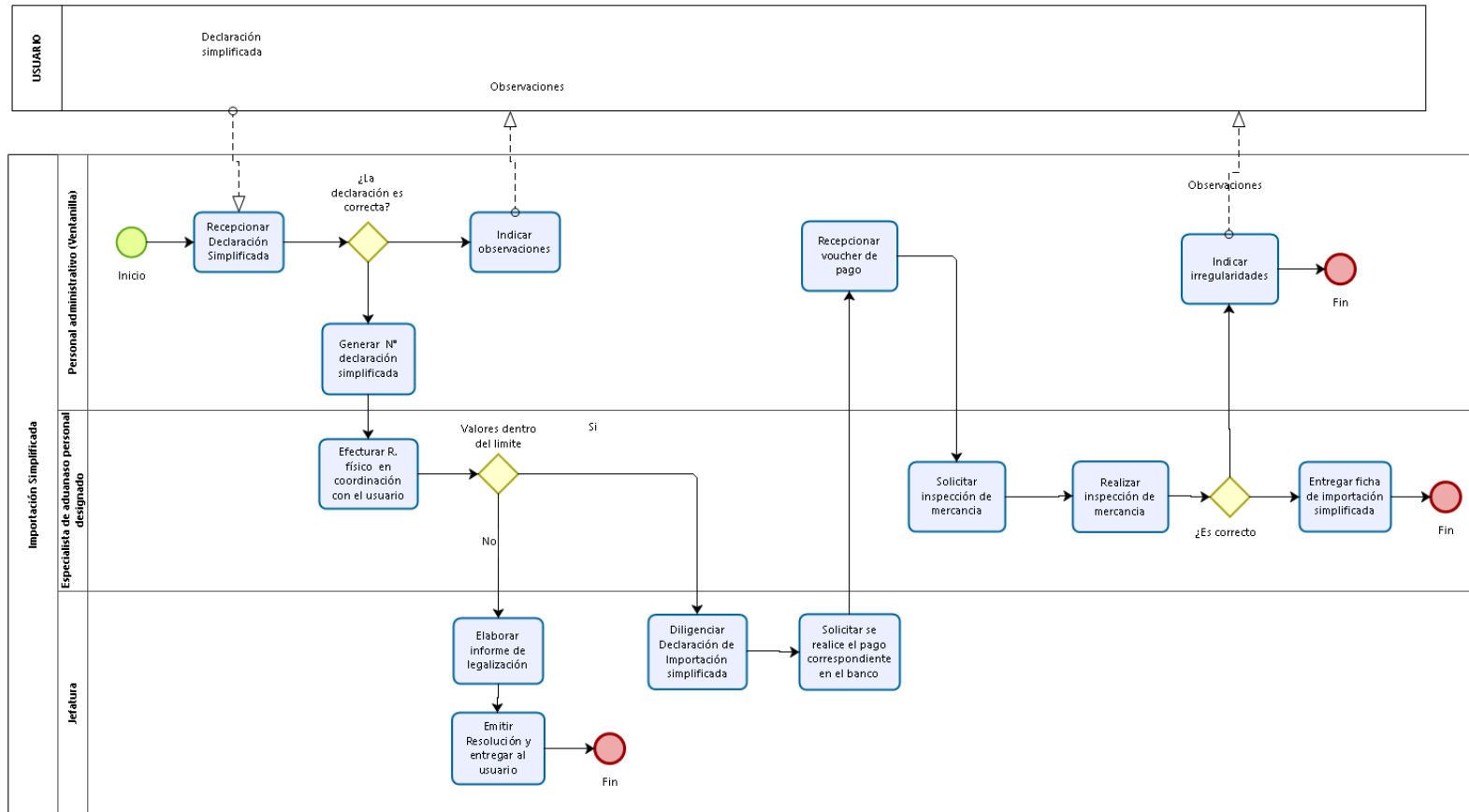
- **Del retiro de las Mercancías**

El retiro de las mercancías de los almacenes aduaneros, Zonas Especiales de Desarrollo (ZED) o ZOFRATACNA, se permite previa verificación en el portal web de la SUNAT del otorgamiento del levante de las mercancías y de ser el caso que se haya dejado sin efecto la medida preventiva o el bloqueo de salida del punto de llegada dispuesta por la autoridad aduanera. La SUNAT puede comunicar a través del correo, mensaje o aviso electrónico las acciones de control aduanero que impiden el retiro de la mercancía.

Dando **fin al procedimiento** cuando el personal encargado de los almacenes aduaneros, ZED o ZOFRATACNA registra la fecha y hora de la salida de las mercancías.

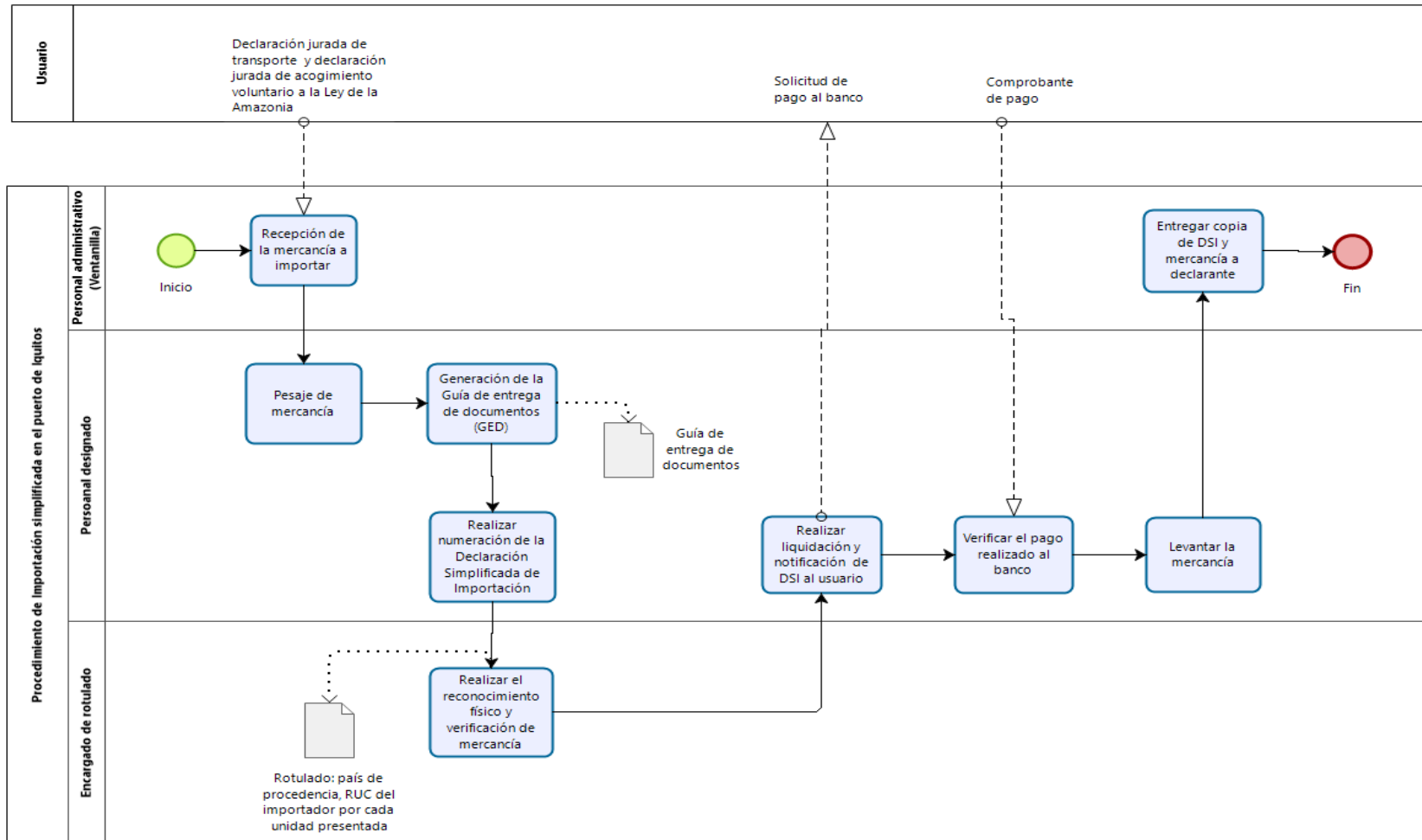
d) Elaboración de Diagrama de flujo del procedimiento de importación simplificada a nivel nacional

Figura 12. Diagrama de flujo del procedimiento de importación simplificada a nivel nacional



Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Diagrama de Flujo del procedimiento de importación simplificada en Puesto de Control Santa Rosa



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Ficha de caracterización del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Importación Simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa
2) Objetivo	Permitir el ingreso de mercancías o insumos no mayor al valor de 2000 dólares a través del Puesto de Control Santa Rosa, aplicando el control y registro estipulado en la normativa vigente según ley.
3) Alcance	Comprende desde la recepción de la mercancía a importar hasta la entrega de la copia de DSI y mercancía al declarante
4) Versión	0.1

5) Proveedores		6) Entradas / Insumos	7) Salidas	8) Usuarios /Clientes
• Usuario		<ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada de transporte • Declaración jurada de acogimiento voluntario a la Ley de la Amazonía • Comprobante de pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotulado de país • Guía de entrega de documentos 	• Usuario
9) Nro.	10) Nombre de la actividad	11) Nombre del puesto ejecutor		12) Tiempo
1	Recepción de mercancías a importar	• Personal administrativo		120
2	Pesaje de mercancías	• Personal designado		120
3	Generación de la Guía de entrega de documentos	• Personal designado		20
4	Realizar numeración de la declaración simplificada de importación	• Personal designado		20
5	Realizar el reconocimiento físico y verificación de la mercancía	Encargado de rotulado		240
6	Realizar liquidación y notificación del DSI al usuario	• Personal designado		60
7	Verificar el pago realizado al banco	• Personal designado		150
8	Levantar la mercancía	• Personal designado		240
9	Entrega y copia de DSI y mercancía al declarante	• Personal administrativo		60
		TOTAL		17 horas, 10min

Como podemos apreciar el proceso de importación simplificada se realiza a nivel nacional en diferentes puestos de control tales como el puerto del Callao, Tumbes, Piura, Iquitos, entre otros; sin embargo como se aprecia en la figura 13, donde se presenta el diagrama de flujo bajo la normatividad aduanera expuesto por la Ley General de Aduanas, el Reglamento de la Ley General de Aduanas y las normas establecidas para el Despacho Simplificado de Importación, difiere con el diagrama de flujo (figura 14) que realizado en el Puesto de Control Santa Rosa, de lo cual podemos señalar que la normatividad aduanera en el caso del Puesto de Control Santa Rosa queda insuficiente para los casos que ahí se presentan respecto al desarrollo del proceso de importación simplificada, asimismo en el diagrama observado para el Puesto de Control Santa Rosa no se muestra el caso más recurrente dentro de su despacho el cual es el desvío de mercancía al Puesto de Control ENAPU en la ciudad de Iquitos, puesto que la embarcación excede el límite permitido por la normatividad de 2000 dólares, sin embargo el Puesto de Control se encuentra en las condiciones para poder realizar las actividades de pesaje y revisión de la mercancía y de esta manera a minorar el tiempo de nacionalización de los productos, generando de esta manera la satisfacción de los usuarios que a diario arriban al Puesto de control Santa Rosa.

4.3. ETAPA III: MEJORA DEL PROCESO

Una vez realizado el diagnóstico e identificación de los procesos es necesario analizar cada proceso con el fin de determinar la brecha existente entre lo real y lo planificado. Para analizar cada proceso debemos partir de los datos obtenidos en la etapa II: Diagnostico e

identificación de los procesos, para ello empleamos los indicadores que se midan el proceso de importación simplificada.

Tabla 5. Promedio de horas empleado para el proceso de importación simplificada

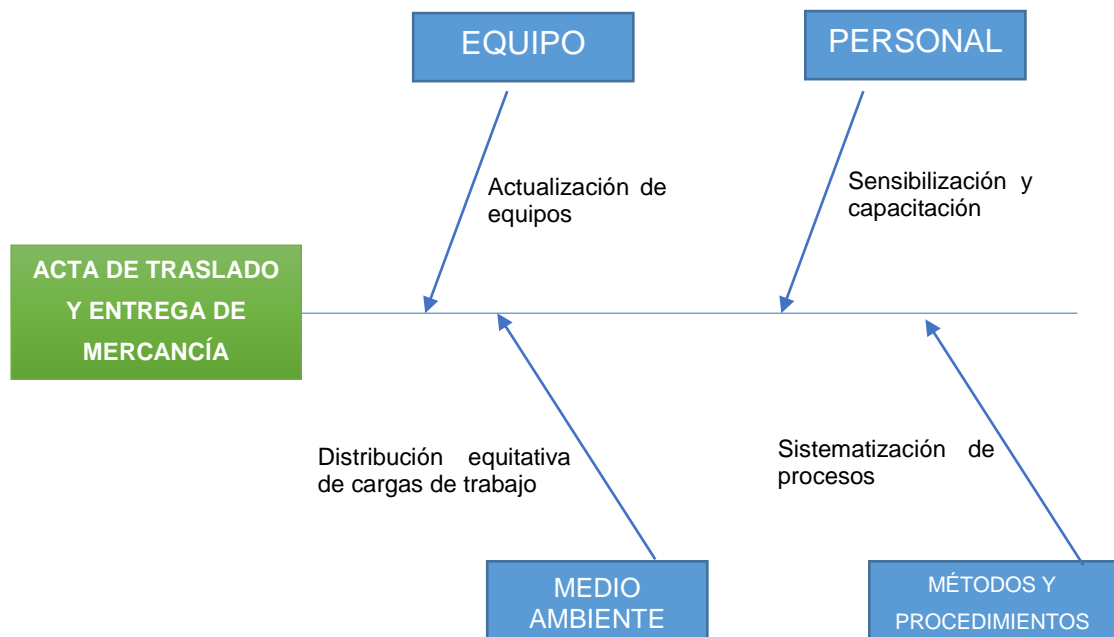
Meses	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Horas	19hrs	24hrs	18hrs	18hrs	21hrs	19hrs	22hrs	23hrs	19hrs	21hrs	20hrs	19hrs
	20min	30min	25min	15min	18min	30min	09min	12min	32min	18min	26min	05min

Fuente: Registro de importación del Puesto de Control Santa Rosa 2017-2018

Como se puede apreciar en la ficha de caracterización el tiempo estimado de la ejecución del proceso de importación simplificada es de 17 horas con 10 min, sin embargo, al acceder al registro de control pudimos apreciar que el tiempo va entre 24 horas y 30 min y 18 horas con 15 min. Por ello se reafirma la necesidad de realizar la mejora de dicho proceso.

Diagrama de causa – efecto invertido:

Figura 14. Diagrama de causa efecto invertido para el proceso de importación simplificada



4.3.1. PROPUESTA

La propuesta planteada está ligada al procedimiento de importación simplificada que se realiza en el Puesto de Control Santa Rosa, específicamente para los casos en los que la mercancía a importar sea mayor a los US\$2 000 (dos mil dólares americanos), el cual podría ser un aporte significativo en la optimización de dicho proceso. Por medio del cual se plantea la elaboración de un Acta de traslado y entrega de mercancía, por medio del cual se da conformidad de la entrega de la mercancía de procedencia extranjera amparada en la factura estando lista para continuar con el procedimiento al llegar a cualquier dependencia aduanera.

4.3.1.1 Ámbito De Aplicación

a. Objeto

Establecer un instrumento que permita la comunicación entre el Puesto de Control Santa Rosa con el Puesto ENAPU en la ciudad de Iquitos, en el caso de que el valor FOB exceda los US\$ 2000 (dos mil dólares americanos), brindando de esta manera un respaldo al importador, asegurando que la mercancía ya fue pesaje y verificada en el Puesto de Control Santa Rosa.

b. Alcance

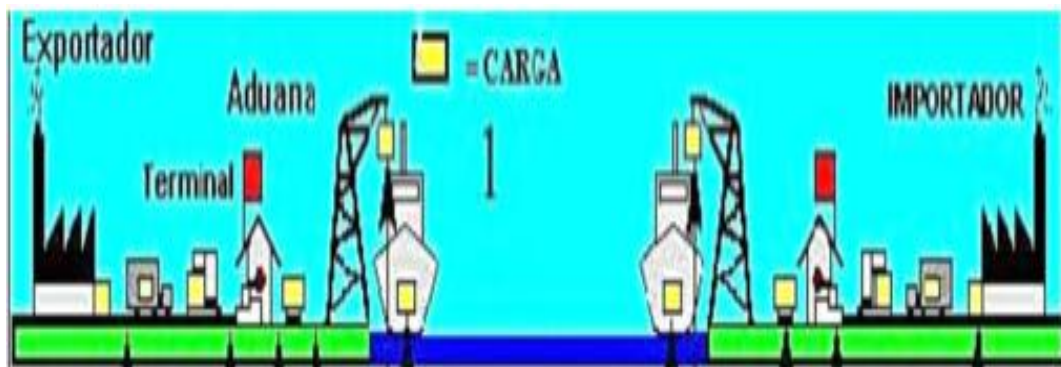
La propuesta está dirigida tanto para los usuarios (importadores) del Puesto de Control Santa Rosa, como para los trabajadores del mismo.

c. Beneficios

El importador que cuente con el Acta de traslado y entrega, obtendrá los siguientes beneficios:

1. Mayor facilidad en los trámites aduaneros.
3. Simplificación de trámites en el proceso de nacionalización de mercancías
4. Reconocimiento por diferentes dependencias y controles aduaneros
5. Construcción de una relación de confianza entre el sector Público-Privado

Figura 15. Comunicación entre puertos



En el campo aduanero, la trazabilidad es un instrumento del control de mercancías, que permite controlar el histórico, la situación física y trayectoria de un producto a lo largo de la cadena de abastecimiento, es decir; conocer la ubicación, los tiempos e incidencias relacionadas con determinada unidad de transporte (contenedores) a través de un producto específico. Todo lo planteado anteriormente contribuirá a la Simplificación de procesos y transparencia.

4.3.1.2. Modelo de Declaración Jurada

Figura 16. Acta de traslado y entrega de mercancías

ACTA DE TRASLADO Y ENTREGA

EN EL PUESTO DE CONTROL ADUANERO DE SANTA ROSA, SIENDO LAS..... HORAS DEL DÍA DE DEL AÑO 2018, DE CONFORMIDAD CON LA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA, SE HACE ENTREGA DE BULTOS CONTENIENDO MERCANCÍA DE PROCEDENCIA EXTRANJERA AMPARADA EN LA FACTURA..... AL PATRÓN DE LA MOTONAVE FLUVIAL..... CON MATRÍCULA..... PARA SER ENTREGADO AL PERSONAL DE SERVICIO EN EL PUESTO DE CONTROL ENAPU DE LA CIUDAD DE IQUITOS Y RECABAR FIRMA DE CONFORMIDAD.

EL TRASLADO CORRE POR CUENTA Y RESPONSABILIDAD DEL INTERESADO HASTA EL ALMACÉN DE LA SUNAT A EFECTOS DE PROCEDER CON EL TRÁMITE DE DESPACHO.

SANTA ROSA, DE DE 2018.

.....

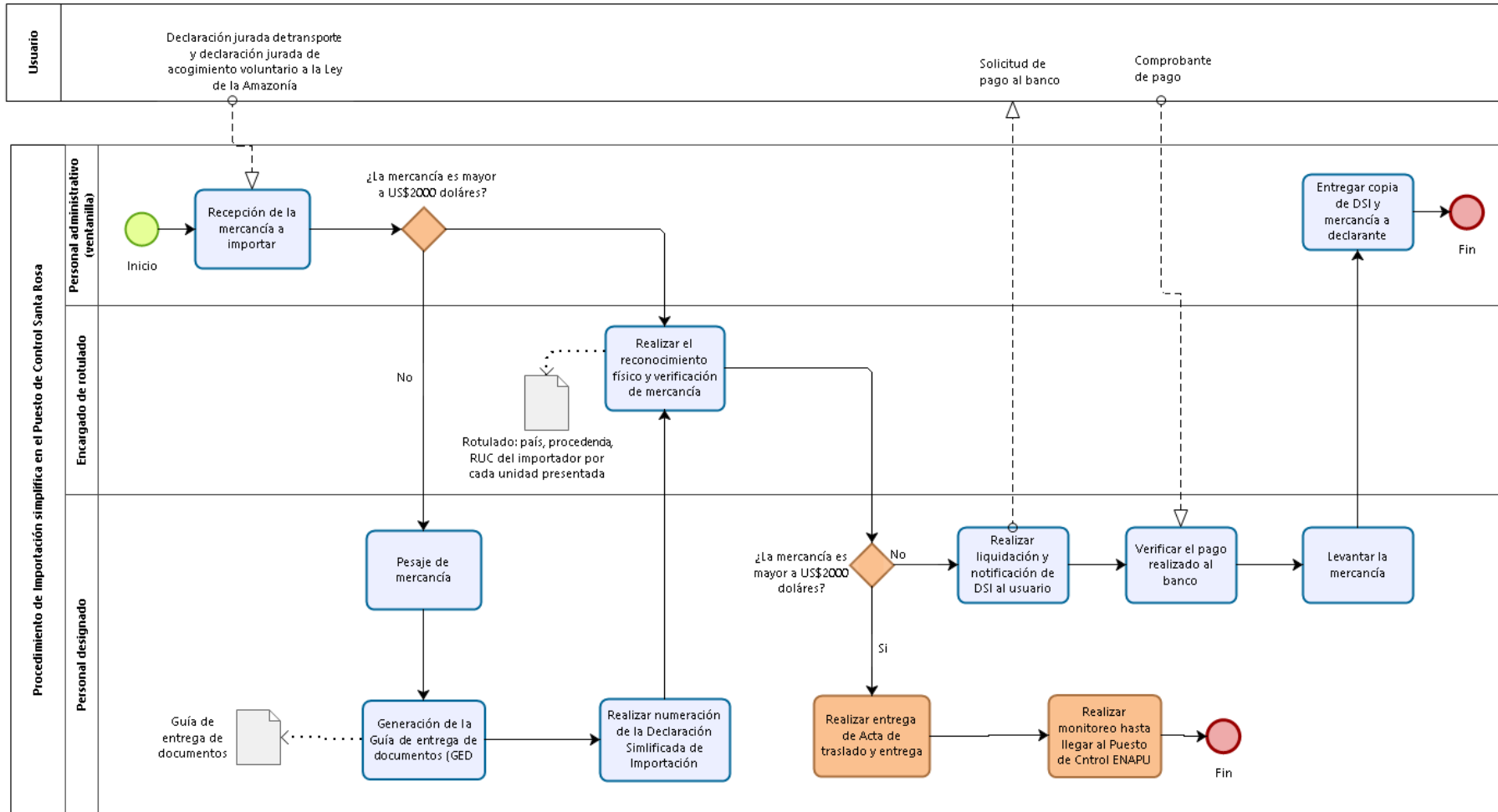
.....
ENTREGUÉ CONFORME PERSONAL SUNAT	RECIBÍ CONFORME PATRÓN FLUVIAL

NOMBRES:

APELLIDOS:

DNI:

Figura 17. Diagrama de flujo del proceso de importación simplificada mejorado



Interpretación: Al realizar el análisis de tiempo del proceso de importación simplificada, se registró en el diagrama nuevas actividades como se muestra en la figura N°17, las actividades de: realizar la entrega de acta de traslado y entrega de mercancías que exceden los US\$ 2000 dólares, así como el monitoreo telefónico hasta llegar al puesto de Control ENAPU.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En el presente capítulo se expone los resultados obtenidos después del análisis del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa. Para ello se aplicó una encuesta (Anexo 1) antes del análisis del proceso de importación simplificada y después del análisis y mejora del proceso una vez implementada el acta de traslado y entrega de mercancía. Para el análisis de los resultados tomamos en cuenta lo analizado en el capítulo anterior y en el planteamiento del problema, representándolos por medio de gráficos para que faciliten la interpretación de los resultados.

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se aplicó una encuesta de satisfacción a las personas que recibieron el servicio de importación brindado por el Puesto de Control Santa Rosa, como ya se mencionó en una preprueba y posprueba que miden el grado de satisfacción de los usuarios (Anexo 5).

Una vez determinado la confiabilidad y validez del instrumento con las variables independiente y dependiente, se aplicó el cuestionario a los 150 usuarios que tuvieron acceso a dicho servicio. Para la valoración de cada uno de los ítems, se utilizó la escala de Likert, del 1 al 5, siendo el 1 la expresión de la mínima satisfacción y el 5 la máxima, la cual tuvo como categorías (muy satisfecho; satisfecho; ni satisfecho ni insatisfecho; insatisfecho; nada satisfecho. Los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

Tabla 6. Escala de Likert

1	Insatisfecho con el desarrollo del proceso de importación simplificada	5 - 11
2		
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho con el desarrollo del proceso de importación simplificada	12 -18
4	Muy satisfecho con el desarrollo del proceso de importación simplificada	19 -25
5		

Fuente: Elaboración propia

A continuación se listan los resultados de las encuestas realizadas respecto al proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa, el cual nos permitirá efectuar un análisis estadístico respecto al grado de satisfacción de las personas que hacen uso del Puesto de Control de Santa Rosa, en dos instancias el primero antes del análisis y mejora del proceso que en adelante conoceremos como preprueba y el otro que lo llamaremos posprueba, aplicado después del análisis y de la implementación de la propuesta de mejora.

Tabla 7. Análisis estadístico de la encuesta

		Media	Desviación estándar	Varianza
Pre prueba	P1	1,74	1,126	1,268
	P2	1,67	1,085	1,177
	P3	2,37	1,543	2,381
	P4	2,27	1,488	2,213
	P5	2,15	1,360	1,849
PROMEDIO		2,04	1,32	1,78
Pos prueba	P1	3,14	1,663	2,766
	P2	3,27	1,713	2,935
	P3	3,55	1,595	2,544
	P4	3,34	1,690	2,857
	P5	2,98	1,578	2,490
PROMEDIO		3,26	1,65	2,72

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°7 podemos observar que el promedio de la media es 2,6480, el promedio de la desviación estándar es 1,4840 y finalmente la varianza promedio es 2,248; una vez que ha sido aplicado la pre prueba y la pos prueba en los usuarios del servicio de importación simplificada.

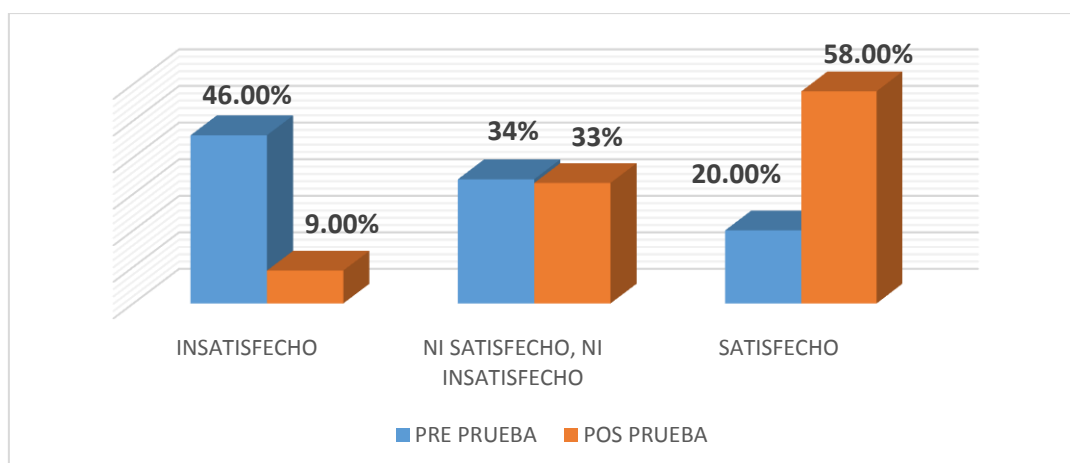
Análisis comparativo de pre y pos prueba aplicado a los usuarios del Puesto de Control Santa Rosa, grado de satisfacción del usuario sobre el análisis y mejora del proceso de importación simplificada.

Tabla 8. Análisis comparativo de pre y pos prueba aplicado a usuarios del Puesto de Control Santa Rosa

NIVELES DE SATISFACCIÓN	Pre Prueba		Pos Prueba	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	31	20%	86	58%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	48	34%	51	33%
Insatisfecho	71	46%	13	9%
Total	150	100,0	150	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 18. Análisis comparativo de pre y pos prueba aplicado a usuarios del Puesto de Control Santa Rosa



INTERPRETACIÓN: En la tabla N°8, podemos apreciar que una vez aplicado la pre prueba (encuesta de satisfacción de los usuarios) se obtuvo como resultado que el 20,7% se encuentran satisfechos, el 30% se encuentran ni satisfechos, ni insatisfechos y el 49,3% se encuentran insatisfechos. Los

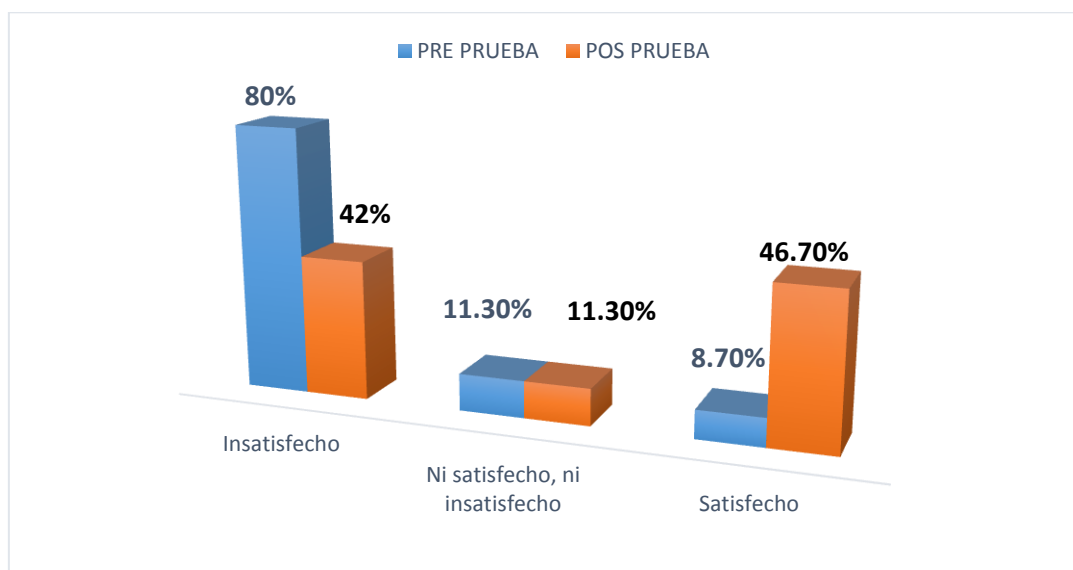
resultados obtenidos para la pos prueba son que el 57,3% se encuentran satisfechos, el 36% se encuentran ni satisfechos, ni insatisfechos y el 6,7%.

PREGUNTA 1: ¿Cómo se siente Ud., respecto a la normativa legal aduanera vigente y su relación con el procedimiento de importación simplificada, en el Puesto de Control Santa Rosa?

Tabla 9. Grado de satisfacción respecto a la ejecución del Procedimiento de importación Simplificada, respecto a la normativa legal aduanera vigente

NIVELES DE SATISFACCIÓN	Pre Prueba		Pos Prueba	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	13	8,7%	70	46,70%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	17	11,3%	17	11,3%
Insatisfecho	120	80,0%	63	42,0%
Total	150	100,0	150	100,0

Figura 19. Grado de satisfacción respecto a la ejecución del Procedimiento de importación Simplificada, respecto a la normativa legal aduanera vigente.



INTERPRETACIÓN: En la tabla N°9 podemos apreciar que para la evaluación de la pre prueba el 80% de los usuarios que realizan el procedimiento de importación simplificada, se sienten insatisfechos respecto a la aplicación de la normativa legal aduanera vigente respecto al procedimiento de importación simplificada, el 11,3% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y finalmente

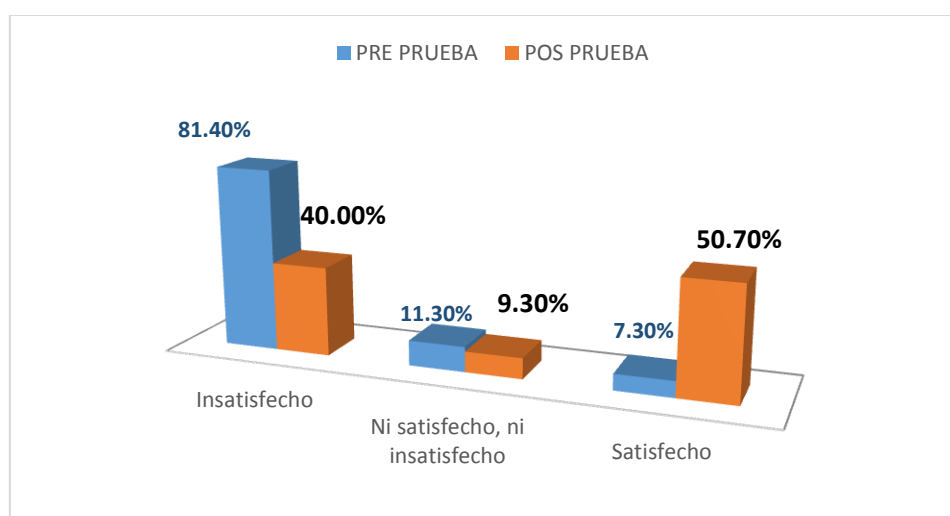
solo el 8,7% se encuentran muy satisfechos, pues manifestaron que normativa aduanera no se ajusta a la realidad para el puerto de Iquitos en el procedimiento de importación simplificada. Una vez realizada la mejora del proceso se aplicó la pos prueba donde se apreció que el 46,70% está satisfecho, el 11,3% ni satisfecho ni insatisfecho, y el 42% está insatisfecho.

PREGUNTA 2: ¿Cómo se siente Ud., respecto al tiempo aplicado para la ejecución del proceso de nacionalización de mercancías, mediante el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa?

Tabla 10. respecto al tiempo aplicado para la ejecución del proceso de nacionalización de mercancías, mediante el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa

NIVELES DE SATISFACCIÓN	Pre Prueba		Pos Prueba	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	11	7,3%	76	50,7%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	17	11,3%	14	9,3%
Insatisfecho	122	81,4%	60	40,0%
Total	150	100,0	150	100,0

Figura 20. Tiempo aplicado para realizar el proceso de importación simplificado



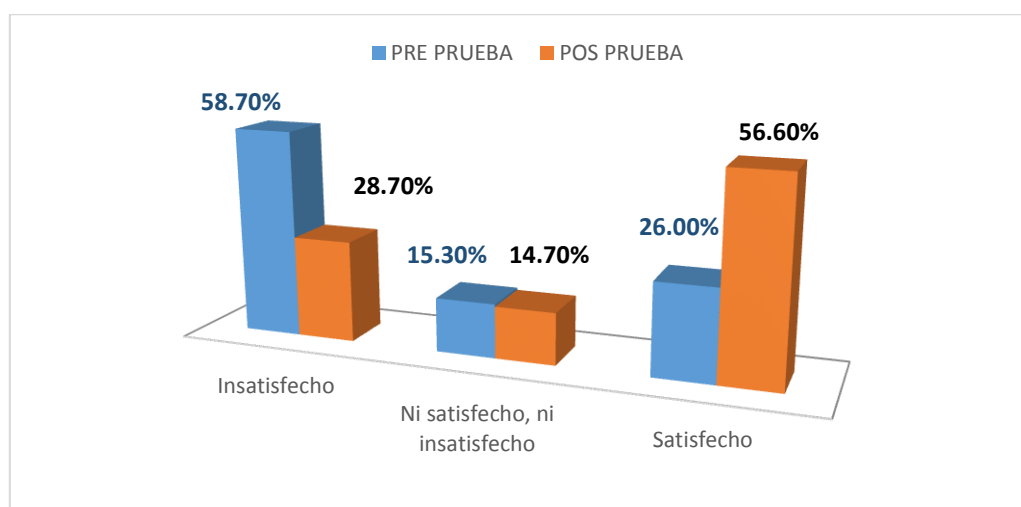
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°10. Podemos evidenciar para la pre prueba, que el 7,3% de los usuarios que realizan el procedimiento de importación simplificada, se encuentran satisfechos con el tiempo aplicado para la ejecución del mismo, el otro 11,3% se sienten ni satisfecho ni insatisfecho, sin embargo, el 81,4% se sienten insatisfechos. Luego de aplicada la pos prueba se obtuvieron los siguientes resultados, el 50,7% se encuentran satisfechos, el 9,3% están ni satisfechos ni insatisfechos, y finalmente el 40% se encuentran insatisfechos.

PREGUNTA 3: ¿Cómo se siente Ud., en el caso de que su mercancía deba ser desviada a otro puerto?

Tabla 11. Grado de satisfacción respecto al traslado de su mercancía a otro puerto

NIVELES DE SATISFACCIÓN	Pre Prueba		Pos Prueba	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	39	26,0%	85	56,6%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	23	15,3%	22	14,7%
Insatisfecho	88	58,7%	43	28,7%
Total	150	100,0	150	100,0

Figura 21. Grado de satisfacción respecto al traslado de su mercancía a otro puerto



INTERPRETACIÓN: En la tabla N°11, podemos apreciar los resultados obtenidos para la pre prueba solo 26% se encuentran satisfechos respecto al tiempo aplicado para el traslado de la mercancía del Puesto de Control Santa Rosa hacia otro puesto de control, el 23% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 58,7% se sienten insatisfechos, esto debido al número controles por los que debe pasar la embarcación hasta su destino, de ser que la mercancía a importar se mayor a US\$2000 dólares. Para los resultados de la pos prueba, una vez realizada la mejora del proceso se apreciaron los siguientes resultados el 56,6% se sienten satisfechos, el 14,7% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y solo el 28,7% se encuentra insatisfecho.

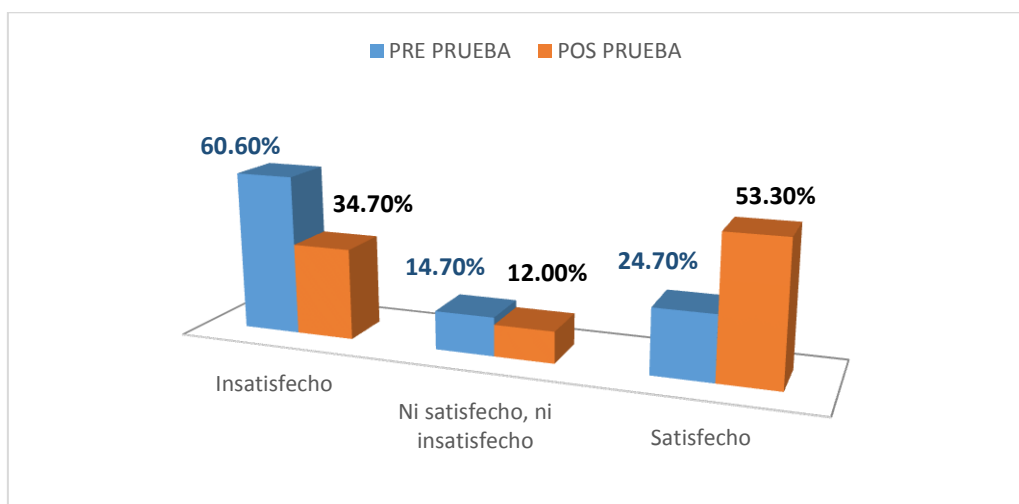
PREGUNTA 4: ¿Cómo se siente Ud., respecto al tiempo empleado en la comunicación entre el puesto de control de Santa Rosa y otros puestos de control?

Tabla 12. Grado de satisfacción respecto a la comunicación entre puestos de control para el traslado de mercancía a importar

NIVELES DE SATISFACCIÓN	Pre Prueba		Pos Prueba	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	37	24,7%	80	53,3%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	22	14,7%	18	12,0%
Insatisfecho	91	60,6%	52	34,7%
Total	150	100,0	150	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 22. Grado de satisfacción respecto a la comunicación entre puestos de control para el traslado de mercancía a importar



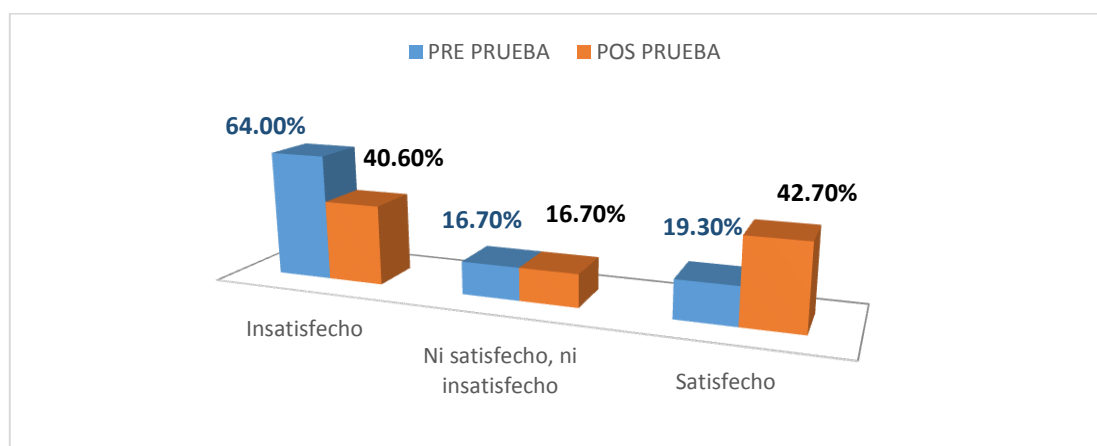
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°12 para el análisis de la pre prueba pudimos apreciar que el 60,6% de los usuarios que realizan el procedimiento de importación simplificada, se sienten insatisfechos respecto al tiempo empleado de comunicación entre el puesto de control Santa Rosa y otros puestos de control para el traslado de la mercancía, el 14,7% se sienten ni satisfecho ni insatisfecho, y el 24% se sienten satisfechos. En la pos prueba podemos apreciar que el 34,7% se siente insatisfechos, el 12% ni satisfechos ni insatisfechos y el 53,3% se sienten satisfechos al haber realizado la implementación del acta de traslado y entrega de mercancía como instrumento que valide que la mercancía ya fue revisada y está conforme para que se continúe con procedimiento de importación. Pues es un instrumento con el cual dicho procedimiento mejoró, pues se puede apreciar que el porcentaje de usuarios satisfechos han incrementado significativamente en un 28,6%.

PREGUNTA 5: ¿Cómo se siente Ud., respecto al tiempo empleado para la ejecución del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa?

Tabla 13. Grado de satisfacción respecto al tiempo empleado en el desarrollo del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa

NIVELES DE SATISFACCIÓN	Pre Prueba		Pos Prueba	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	29	19,3%	64	42,7%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	25	16,7%	25	16,7%
Insatisfecho	96	64,0%	61	40,6%
Total	150	100,0	150	100,0

Figura 23. Grado de satisfacción respecto al tiempo empleado en el desarrollo del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa



INTERPRETACIÓN: En la tabla N°13, al realizar el análisis de la pre prueba el 64% se encuentran insatisfechos respecto al tiempo empleado por los usuarios del Puesto de Control Santa Rosa, el 0% lo considera malo, el 30% lo considera muy bueno, el 16,7% se sienten ni satisfechos ni insatisfechos, el 19,3% se sienten satisfechos. Una vez realizado la implementación de la mejora se obtuvieron los siguientes resultados; el 40,6% se sienten insatisfechos, el 16,7 se sienten ni insatisfechos ni insatisfechos y finalmente el 42,7% se sienten satisfechos.

INTERPRETACIÓN GENERAL:

En conformidad a los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento, estos demuestran que el grado de satisfacción de los encuestados hacia el tiempo de ejecución del proceso de importación simplificada en el Puesto de control Santa Rosa varia de manera positiva para cada uno de las categorías. Una vez puesto en funcionamiento el acta de traslado y entrega de mercancía, los encuestados en promedio en la pre prueba para la categoría insatisfecho es 46% y en la pos prueba es 9%, con una diferencia de 37% demostrando así que tras la aplicación del acta un gran porcentaje dejó de estar insatisfecho con el proceso, así mismo, el promedio para la categoría ni satisfecho, ni insatisfecho para la pre prueba es 34% y para la pos prueba es 34% obteniendo que el 1% de los encuestados dejaron de calificarlo en esta categoría, también el promedio para la categoría de satisfecho en la pre prueba se registró solamente el 20%, mientras que el promedio para la pos prueba es de 58%, lo que demuestra que ahora 38% de los encuestados se sienten satisfechos respecto al tiempo de ejecución del proceso de importación simplificada.

4.2. Contrastación de la Hipótesis

Como sabemos en un contraste de hipótesis podemos tomar dos decisiones, rechazar la Hipótesis nula o aceptarla, a su vez la Hipótesis nula puede ser verdadera o puede ser falsa, evidenciando la existencia de cuatro resultados, de los cuales dos son correctos y dos son erróneos (Salinas, 2011).

Tabla 14. Error tipo I y II para Hipótesis nula

	H₀ es verdadera	H₀ es falsa
Rechazar H₀	Error Tipo I	Rechazo correcto
Aceptar H₀	Aceptación correcta	Error Tipo II

Contrastación de la hipótesis General del análisis y mejora del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa.

Tabla 15. Estadísticos descriptivos del grado de satisfacción de los usuarios del proceso de importación simplificada

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Encuesta	Pre prueba	2,04	150	1,3202	1,830
	Pos prueba	3,25	150	1,6478	1,481

Fuente: Elaboración propia

En los datos estadísticos de las muestras relacionadas se aprecia que la media del pos prueba es de 3,25 y esta es superior a la media de la pre prueba que es de 2,04. En cuanto a la desviación típica en la pos prueba indica 1,6478 y en la pre prueba es 1,3202.

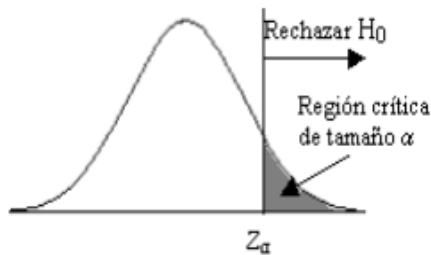
Al analizar los resultados obtenidos mediante la prueba de medias se puede afirmar que la diferencia entre la pre y pos prueba existe un incremento de 1.21

siendo este resultado positivo, y demostrando que efectivamente se ha incrementado la satisfacción de los usuarios.

H₀: El análisis y diseño de procesos No mejorará el proceso de importación simplificada del Puesto de Control de Santa Rosa de Iquitos.

H₁: El análisis y diseño de procesos mejorará el proceso de importación simplificada del Puesto de Control de Santa Rosa de Iquitos.

$$\begin{array}{l} H_0 \equiv \mu \leq \mu_0 \\ H_1 \equiv \mu > \mu_0 \end{array}$$



$$\begin{array}{l} \text{Si } Z_{\text{exp}} < z_{\alpha} \Rightarrow \text{Se acepta } H_0 \\ \text{Si } Z_{\text{exp}} \geq z_{\alpha} \Rightarrow \text{Se rechaza } H_0 \end{array}$$

a. Nivel de significancia: Es la probabilidad de un error tipo 1, que es la probabilidad que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera. Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0.05$$

b. Regla de decisión: Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que

es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Como se ha determinado que alfa es 0.05 y utilizando la tabla que determina el área bajo la curva normal.

Rechazar la Hipótesis nula si:

$$Z > 1.96$$

c. Fórmula: distribución normal estandarizada

$$\sigma = \frac{(n_1 - 1) * \sigma_1 + (n_2 - 1) * \sigma_2}{(n_1 + n_2 - 2)}$$

Donde:

n₁: muestra de la pre prueba

σ₁: varianza de la pre prueba

n₂: muestra de la pos prueba

σ₂: varianza de la pos prueba

$$Z = \frac{\bar{X}_2 - \bar{X}_1}{\sigma \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

Donde:

\bar{X}_2 : media de la pos prueba

\bar{X}_1 : media de la pre prueba

n₂: muestra de la pos prueba

n₁: muestra de la pre prueba

Por lo tanto, reemplazando tenemos:

$$\sigma = \frac{(150 - 1) * 1.78 + (150 - 1) * 2.72}{(150 + 150 - 2)}$$

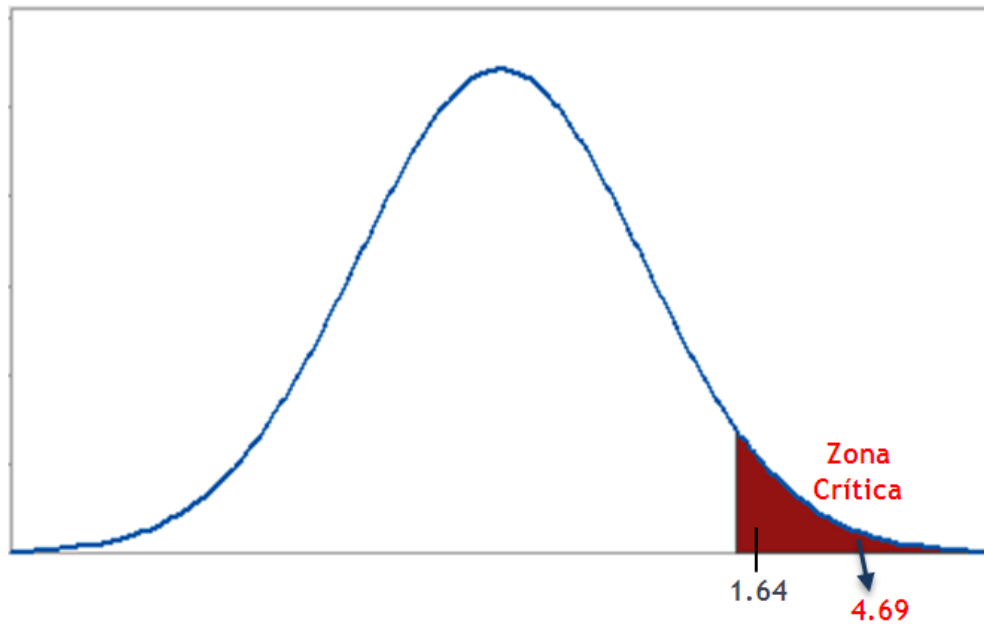
$$\sigma = 2.25$$

Y para hallar el Z calculado:

$$Z = \frac{3.26 - 2.04}{2.25 \sqrt{\frac{1}{150} + \frac{1}{150}}}$$

$$Z = 4.69$$

Figura 24. Distribución de Z de normalidad



Como el Z calculado es $>$ al Z de tabla, entonces se rechaza H_0 y por lo tanto se acepta H_a

Se puede apreciar el valor Z de normal hallado en el análisis estadístico, que se ubica en la zona de significancia estadística en el gráfico de distribución Z de normal, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna; el análisis de procesos mejorará el proceso de importación simplificada del Puesto de Control de Santa Rosa de Iquitos.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación permitió analizar e implementar la mejora para el procedimiento de importación simplificada que se ejecuta en el Puesto de Control Santa Rosa, con el objetivo de asegurar que los servicios brindados por dicho despacho generen impactos positivos para el usuario (importador) en función de los recursos disponibles.

El trabajo de intervención se realizó con una muestra de 150 usuarios (importadores), los cuales fueron encuestados en dos oportunidades la primera la pre prueba y la segunda la pos prueba aplicada una vez que se implementó la mejora del proceso el acta de traslado y entrega de mercancías, respecto al servicio obtenido en cuanto a la importación simplificada. Los resultados ponen en manifiesto la calificación negativa que tuvo el procedimiento en la primera evaluación es decir en la pre prueba, situación que es muy visible al contrastar los resultados obtenidos.

El análisis y mejora de procesos busca gestionar las actividades y los recursos como un todo para alcanzar más eficientemente sus objetivos. Estudios revelan que el análisis de los procesos contribuye a mejorar la gestión en una empresa u organización, identificando así la razón de ser de la empresa u organización para luego desarrollar acciones de mejora, ya sea con la implementación de nuevos instrumentos o la automatización.

Del resultado obtenido se puede afirmar que, entre el análisis de procesos y la importación simplificada del despacho de Iquitos existe una relación significativa, ya que este permitió mejorarlo de acuerdo a las necesidades,

llevando a implementar el Acta de traslado y entrega de mercancía entre puestos de control el cual permitió al usuario ejecutar dicho proceso en un tiempo menor al que venía siendo ejecutado, siendo así que nuestros resultados guardan relación con la investigación realizada por Machuca Fernández y Armestar Urbina en su tesis Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas, quienes afirman que el diseño un sistema de información permite gestionar las operaciones aduaneras de sus clientes: importaciones y exportaciones de mercancías, pues a través de esta herramienta se pudo dar soporte a las tareas críticas del área de operaciones de las agencias de aduana, para que así puedan controlar las órdenes de servicio que solicitan los clientes para la atención de sus operaciones.

Asimismo, de los resultados obtenidos podemos afirmar que la normativa aduanera de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, no se ajusta a la realidad del Puesto de control Santa Rosa, obtenidos al realizar el estudio de sus actividades, puesto que, en dicho Puesto de Control se realiza el pesaje y verificación de la mercancía, aunque esta sobrepase los límites permitidos para ser derivado a otra dependencia. Guardando relación con los estudios realizados por Lexandro Gustavo Ponce Arévalo, en su tesis para optar por el grado de master en logística y transporte, optimización del proceso de nacionalización de mercancías importadas quien concluye que el resultado obtenido evidencio los aspectos fundamentales de la problemática que implica al proceso de nacionalización, desde cuando se origina una importación hasta el mismo instante del levante de mercancías en el Puerto Marítimo de Guayaquil; y, a su vez permite sugerir una reingeniería

de procesos aplicando herramientas operativas y tecnológicas vigentes, que no son utilizadas.

CONCLUSIONES

Luego de haber desarrollado el trabajo de investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

1. En conformidad a los resultados obtenidos se concluye que el grado de satisfacción de los encuestados hacia el tiempo de ejecución del proceso de importación simplificada en el Puesto de control Santa Rosa una vez puesto en funcionamiento el acta de traslado y entrega de mercancía, varía de manera positiva, como se refleja mediante la diferencia de medias de la pre y pos prueba $O2-O1 = 3,25 - 2,04 = 1,21$.
2. Asimismo, se concluye que, una vez realizado el análisis de la situación actual del Puesto de Control de Santa Rosa, el grado de avance respecto a la gestión por procesos es de grado uno, puesto que no se habían realizado acciones sobre gestión por procesos, ni se había documentado.
3. Al realizar el diagnóstico e identificación del procedimiento de importación simplificada, se identificó que se cumple con la normatividad aduanera bajo las normas establecidas por el Despacho Simplificado de Importación, sin embargo para casos especiales como cuando la mercancía sobrepasa los 2000 dólares, desvío de la mercancía al puesto de control ENAPU se generan cuellos de botella, registrado en la ficha de caracterización del proceso (Tabla N°4), en el cual se registra como tiempo mínimo de ejecución 17 horas con 10 minutos. Sin embargo, en los últimos meses el proceso se viene realizando en un tiempo entre 18 a 24 horas. Identificando de esta manera como actividades que generan valor las siguientes; realizar entrega de acta de traslado y entrega de mercancía y el

realizar el monitoreo de traslado hasta la llegada al Puesto de Control ENAPU.

4. Al haber estudiado el tiempo de ejecución del proceso, se implementó como mejora el Acta de Traslado y entrega de mercancías (Anexo 3), siendo este un medio esencial de comunicación que facilito el traslado y optimizo el tiempo de ejecución del proceso, la cual será utilizada únicamente cuando el monto de importación sea mayor a los US\$2 000 (dos mil dólares americanos); reflejados en los resultados obtenidos para la contrastación de la hipótesis en el cual se obtuvo un valor de $Z=1.16$, encontrándose dentro de la zona de aceptación de la hipótesis alterna; el análisis de procesos mejorará el proceso de importación simplificada del Puesto de Control de Santa Rosa de Iquitos.

SUGERENCIAS

1. Así mismo se sugiere, mantener actualizado el proceso, con la finalidad de continuar con el grado de avance 3, teniendo como base la investigación realizada para la creación de un sistema de calidad.
2. Así mismo se sugiere, continuar con la identificación de los procesos y procedimientos que se desarrollan en el Puesto de Control Santa Rosa, que contribuyan a análisis del tiempo de ejecución del proceso de importación simplificada.
3. Se sugiere realizar en un tiempo prudente el análisis y mejora del acta de traslado y entrega de mercancía.

BIBLIOGRAFÍA

- AREVALO, L. A. (2016). *“OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE. Ecuador: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL - FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.*
- Arguello, D. O. (2011). *Automatización del Sistema de Historias Médicas del Hospital Central de San Cristobal. Corporsalud Tachira,.*
- Armestar Urbina, G. C., & Machuca Fernández, P. B. (2008). *Análisis Y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.*
- Cantillo Lozano, E., Rueda Gomez, M., & Javier Fuquene, O. (2007). *Diseño e Implementación de un Sistema de Información para la Asignación de Cltas de consulta Externa en las áreas de Medicina General, Odontología y Psicología. Bogotá: Fundación Universitaria KONRAD LORENZ, Ingeniería de Sistemas.*

- Casallo, T. A. (2014). *Incidencia en la Importación de Bienes con la Aplicación del Régimen de Percepción del IGV por la Aduana de Desaguadero 2008-2013*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Castillo, L. (2004-2005). *Análisis documental*. Biblioteconomía.
- Cerón, C. (2006). Metodologías de la investigación social. En C. Cerón, *Metodologías de la investigación* (págs. 163-165). Santiago: LOM: Ediciones.
- Griselda, S. M. (Julio 2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 62-70.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bastista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta edición*. Médico D.F: McGracw-Hill / Interamericana Editores, S.A. .
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. . México, D.F.:: Nueva Editorial Interamericana. Capítulo 8 ("Investigación experimental y no experimental").
- Labrín, H. M. (2017). *La carga de la prueba en el procedimiento aduanero de*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS - FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA.
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Ciencia America N°3 - Diciembre*, 34-35.
- María, H. d. (2015). *Hospital de Tingo María*. Obtenido de Hospital de Tingo María: <http://www.htm.gob.pe/>
- MINSA/DGSP-V.01, D. S. (2017). *Indicadores de salud hospitalarios*. Lima: MINSA.
- Morales, V. (1994). *Planeamiento y análisis de investigaciones*. Caracas, Venezuela: El dorado Ediciones.

- Quiroz, R. (01 de Octubre de 2014). *REDACCIÓN GESTION*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/1-950-mypes-reducen-atencion-importaciones-importa-facil-74763>
- Salinas, J. (2011). Análisis de datos. *Contraste de Hipótesis*, 7.
- Sampieri, H. (1994). Metodología de la Investigación. En H. Sampieri, *Definición del Tipo de Investigación a realizar: Básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa* (pág. Cap.4 y5). México: Mc Graw Hill.
- Stanley, J., & Campbell, D. (1978). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Tarazona, J. F. (2007). • *Análisis, diseño e implementación de un Sistema de Información Integral de Gestión Hospitalaria para un establecimiento de Salud Público*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Zubieta, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 4-5.

ANEXOS

ANEXO N°1

Tabla 16. Matriz de consistencia

Problema general	Problemas específicos	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿De qué manera el análisis y mejora de procesos permitirá mejorar el proceso de importación simplificada del Puesto de Control Santa Rosa - Iquitos?	¿De qué manera se dará a conocer la gestión por procesos?	Analizar y mejorar el proceso de importación de simplificada, Iquitos - 2018	Involucrar a los actores en la gestión por procesos	Ho: El análisis y mejora de procesos permitirá mejorar el proceso de importación simplificada del puerto de Iquitos. H1: El análisis y mejora de procesos No permitirá mejorar el proceso de importación simplificada del puerto de Iquitos	Variable Independiente: Análisis y mejora del proceso	Análisis de tiempos	Tiempo que tarda en ejecutarse el proceso de importación simplificada
	¿De qué manera se realiza el proceso de importación simplificada?		Identificar y diagnosticar el proceso de importación simplificada				Tiempo que tarda en realizarse el desvió de la mercancía cuando supera los 2000 dólares
	¿De qué forma se mejorará el proceso de importación simplificada?		Realizar propuesta de mejora del proceso de importación simplificada		Variable Dependiente: Importación simplificada	Usuario importador	Grado de Satisfacción del Usuario del Puesto de Control de Santa Rosa

ANEXO N°2

COEFICIENTE DE COMPETENCIA EXPERTA

Se seleccionaron diez docentes especialistas Ing. de Sistemas, Informáticos y de Computación, quienes manifestaban conocimientos y experiencia en análisis y mejora de procesos, esto con el fin valorar todas las preguntas formuladas en el cuestionario. Los resultados del coeficiente de competencias se presentan en la tabla, donde se identifican a los diez docentes conforme los resultados como expertos quienes valoran las preguntas formuladas.

N°	EXPERTOS: Ing. de Sistemas, Informáticos y de Computación	CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA EN ANÁLISIS Y MEJORA DE PROCESOS				Promedio	
		Kc	Ka	K			
1	Ing. Jimmy Flores Vidal	0.8	0.7	0.95	0.82	SE ACEPTA COMO EXPERTO	
2	Ing. Velsy Rivera Vidal	1	1	0.8	0.93	SE ACEPTA COMO EXPERTO	
3	Ing. Adam Francisco Paredes	0.9	0.8	0.85	0.85	SE ACEPTA COMO EXPERTO	
4	Ing. Joyce Flores Vidal	1	0.9	0.95	0.95	SE ACEPTA COMO EXPERTO	

Fuente: Elaboración propia

Kc: Coeficiente de conocimiento

Ka: Coeficiente de argumentación

K: Coeficiente de competencia experta

Según los valores obtenidos se toma la decisión de aceptar o rechazar el experto según la siguiente regla:

- Si K es mayor a 0.8 y menor o igual a 1; se considera que hay una influencia alta y se acepta el experto
- Si K es mayor o igual que 0.7 y menor o igual que 0.8, hay una influencia media y se podría aceptar al experto
- Si K es mayor o igual 0.5 y menor a 0.7 hay una influencia baja y el experto es rechazado

Conforme lo descrito anteriormente, se aceptan 10 expertos quienes revisan el instrumento y lo aprueban.

ANEXO N°3

PLANTILLA DE VALIDACIÓN

Tabla 17. Plantilla de las áreas y sus respectivos ítems según la valorización de cada jurado

	ÍTEMS	NÚMERO DE JUECES				DATOS ESTADÍSTICOS			
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Valor Máximo	Valor Mínimo	Ni de Jueces	Media
ENCUESTA	Ítem 01	3	3	3	3	3	1	4	3
	Ítem 02	2	3	3	3	3	1	4	2,75
	Ítem 03	3	3	3	3	3	1	4	3
	Ítem 04	2	3	3	3	3	1	4	2,75
	Ítem 05	3	3	3	3	3	1	4	3

Fuente: Ficha de validación de Criterio de Jueces
Elaboración: Propia

Tabla 18. Evaluación del criterio de los jueces por el coeficiente de validación V de Aiken y los intervalos de significación V_0

	ÍTEMS	NÚMERO DE JUECES				AIKEN POR ITEM	AIKEN POR AREA	V_0
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4			SIGNIFICANCIA AL 0.5
ENCUESTA	Ítem 1	1	1	1	1	1,0	1,0	Es significativo
	Ítem 2	1	1	1	1	1,0		Es significativo
	Ítem 3	0,5	0,5	1	1	0,8		Es significativo
	Ítem 4	1	1	1	1	1,0		Es significativo
	Ítem 5	1	1	1	1	1,0		Es significativo

Fuente: Ficha de validación de Criterio de Jueces
Elaboración: Propia

ITEMS DE LA PRUEBA	Datos Estadísticos									
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	V-AIKEN POR ITEM	V-AIKEN POR AREA
Ítem 1	1	0,75	0,75	0,75	1	0,75	0,75	0,75	0,8	0,905
Ítem 2	1	1	0,75	0,75	1	1	0,75	0,75	0,85	
Ítem 3	0,75	1	1	1	0,75	1	1	1	0,975	
Ítem 4	0,75	1	1	1	0,75	1	1	1	0,925	
Ítem 5	0,75	1	1	1	0,75	1	1	1	0,975	
V-AIKEN P/C	0,893181818				0,893181818					
V-AIKEN TOTAL	0,893181818									

Análisis de los resultados: se consideran como ítems significativos o todos ítems mayores a 0.5 (rango mínimo estándar pre establecido $V_0 = 0.5$) con un nivel de confianza del 5% (0.05).

Un total de 5 ítems fueron considerados por cada uno de los cuatro jueces como significativos con el área q se pretende medir. Luego de la evaluación realizada por cada especialista y las recomendaciones, esta se plasmó en una nueva versión del Cuestionario.

ANEXO N°4

Cuestionario dirigido a las personas que hacen uso del Puesto de Control Santa Rosa.

Objetivo: Recoger información sobre el grado de satisfacción de los usuarios al realizar el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que considere correcta.

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____

Sexo: M() F()

Nada satisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

PREGUNTAS		Nada satisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	¿Cómo se siente Ud., respecto a la normativa legal aduanera vigente y su relación con el procedimiento de importación simplificada, en el Puesto de Control Santa Rosa?					
2	¿Cómo se siente Ud., respecto al tiempo aplicado para la ejecución del proceso de nacionalización de mercancías, mediante el proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa?					
3	¿Cómo se siente Ud., en el caso de que su mercancía deba ser desviada a otro puerto?					
4	¿Cómo se siente Ud., respecto al tiempo empleado en la comunicación entre el puesto de control de Santa Rosa y otros puestos de control?					
5	¿Cómo se siente Ud., respecto al tiempo empleado para la ejecución del proceso de importación simplificada en el Puesto de Control Santa Rosa?					

ANEXO N° 5

Tabulación e interpretación de datos

PRE PRUEBA

N°	PREGUNTAS					TOTAL	CATEGORÍA
	Encuestado	P1	P2	P3	P4		
1	3	2	4	3	4	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
2	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
3	2	3	2	3	3	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	2	1	3	4	2	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
5	3	1	2	2	2	10	Insatisfecho
6	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
7	3	1	3	3	3	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
8	3	3	4	3	3	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
9	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
10	3	1	3	4	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
11	1	2	2	2	1	8	Insatisfecho
12	2	3	3	3	2	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
13	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
14	2	3	3	3	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
15	1	1	5	3	4	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
16	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
17	3	1	2	2	3	11	Insatisfecho
18	2	1	3	2	2	10	Insatisfecho
19	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
20	1	2	2	2	1	8	Insatisfecho
21	1	2	2	2	3	10	Insatisfecho
22	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
23	3	1	2	2	3	11	Insatisfecho
24	1	2	3	3	3	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
25	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
26	1	3	3	0	2	9	Insatisfecho
27	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
28	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
29	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
30	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
31	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
32	1	1	4	1	2	9	Insatisfecho
33	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
34	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
35	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
36	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
37	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
38	1	2	1	3	4	11	Insatisfecho
39	1	1	1	4	1	8	Insatisfecho
40	3	1	5	5	5	19	Muy satisfecho
41	1	3	4	3	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
42	2	1	3	3	2	11	Insatisfecho
43	2	3	3	5	4	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
44	3	4	5	5	3	20	Muy satisfecho

45	3	4	3	1	2	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
46	2	1	1	1	1	6	Insatisfecho
47	2	1	3	3	4	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
48	1	2	3	3	4	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
49	2	1	5	4	2	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
50	4	2	2	2	5	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
51	2	1	4	4	4	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
52	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
53	4	1	2	1	1	9	Insatisfecho
54	2	1	3	4	5	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
55	2	1	1	1	5	10	Insatisfecho
56	2	2	1	5	2	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
57	1	1	5	4	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
58	1	1	5	5	2	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
59	4	2	3	5	3	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
60	1	1	3	4	1	10	Insatisfecho
61	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho
62	2	2	4	3	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
63	2	3	5	2	1	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
64	2	3	4	2	1	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
65	1	1	5	2	4	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
66	1	3	3	4	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
67	3	2	4	5	2	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
68	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
69	2	3	5	3	1	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
70	1	2	5	1	4	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
71	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
72	2	3	4	1	3	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
73	4	1	5	2	4	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
74	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
75	5	1	4	2	3	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
76	3	2	2	3	2	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
77	3	2	4	4	5	18	Ni satisfecho ni insatisfecho
78	2	1	3	2	4	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
79	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
80	2	1	2	5	1	11	Insatisfecho
81	2	1	1	1	1	6	Insatisfecho
82	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
83	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
84	1	1	4	1	2	9	Insatisfecho
85	2	1	5	4	4	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
86	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
87	5	5	5	5	1	21	Muy satisfecho
88	2	1	5	3	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
89	1	1	5	4	2	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
90	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
91	5	5	5	3	3	21	Muy satisfecho
92	1	2	3	5	1	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
93	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
94	4	2	3	1	5	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
95	1	2	3	5	4	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
96	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho

97	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
98	1	2	2	1	2	8	Insatisfecho
99	1	4	1	4	2	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
100	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
101	2	2	3	3	5	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
102	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
103	5	5	5	5	4	24	Muy satisfecho
104	5	5	5	2	5	22	Muy satisfecho
105	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
106	2	1	5	3	5	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
107	2	1	2	4	5	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
108	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
109	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
110	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
111	5	5	5	5	1	21	Muy satisfecho
112	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
113	2	2	1	4	3	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
114	1	2	1	1	5	10	Insatisfecho
115	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
116	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
117	1	1	4	2	2	10	Insatisfecho
118	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
119	1	2	1	4	2	10	Insatisfecho
120	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
121	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
122	1	1	2	5	3	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
123	3	3	5	4	5	20	Muy satisfecho
124	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
125	2	2	1	1	2	8	Insatisfecho
126	2	1	2	5	4	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
127	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
128	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
129	3	2	1	5	1	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
130	5	5	5	5	2	22	Muy satisfecho
131	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
132	1	1	2	2	3	9	Insatisfecho
133	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
134	1	3	2	1	3	10	Insatisfecho
135	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
136	1	2	1	3	4	11	Insatisfecho
137	1	4	1	4	1	11	Insatisfecho
138	1	3	5	5	5	19	Muy satisfecho
139	1	3	4	3	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
140	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
141	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
142	3	1	5	5	3	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
143	3	1	3	1	2	10	Insatisfecho
144	5	5	5	1	1	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
145	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
146	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
147	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
148	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
149	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho

150	1	3	1	1	1	7	Insatisfecho
PROMEDIO	1.7400	1.6667	2.3667	2.2733	2.1533		

POS PRUEBA

N°	PREGUNTAS					TOTAL	CATEGORÍA
	Encuestado	P1	P2	P3	P4		
1	3	2	4	3	4	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
2	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
3	2	3	2	3	3	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	2	1	3	4	2	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
5	3	1	2	2	2	10	Insatisfecho
6	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
7	3	1	3	3	3	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
8	3	3	4	3	3	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
9	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
10	3	1	3	4	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
11	1	2	2	2	1	8	Insatisfecho
12	2	3	3	3	2	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
13	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
14	2	3	5	3	3	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
15	1	1	5	3	4	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
16	1	5	5	1	1	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
17	3	1	2	2	3	11	Insatisfecho
18	2	1	3	2	2	10	Insatisfecho
19	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
20	1	2	2	2	1	8	Insatisfecho
21	1	2	2	2	3	10	Insatisfecho
22	1	1	5	1	1	9	Insatisfecho
23	3	1	5	2	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
24	1	2	3	3	3	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
25	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
26	1	3	5	0	2	11	Insatisfecho
27	1	5	5	5	5	21	Muy satisfecho
28	5	5	1	1	5	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
29	4	4	5	5	1	19	Muy satisfecho
30	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho
31	3	5	5	5	1	19	Muy satisfecho
32	3	5	5	1	5	19	Muy satisfecho
33	5	4	1	5	5	20	Muy satisfecho
34	5	1	5	4	5	20	Muy satisfecho
35	1	5	5	5	5	21	Muy satisfecho
36	4	5	4	5	1	19	Muy satisfecho
37	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
38	5	2	4	5	4	20	Muy satisfecho
39	1	1	5	5	1	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
40	3	5	5	5	5	23	Muy satisfecho
41	5	5	5	5	3	23	Muy satisfecho
42	2	1	3	3	2	11	Insatisfecho
43	2	3	3	5	4	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
44	3	4	5	5	3	20	Muy satisfecho
45	3	5	3	5	5	21	Muy satisfecho
46	2	1	5	1	1	10	Insatisfecho
47	2	1	3	5	4	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
48	5	2	5	3	4	19	Muy satisfecho
49	2	5	5	4	2	18	Ni satisfecho ni insatisfecho
50	4	2	5	2	5	18	Ni satisfecho ni insatisfecho

51	2	5	4	5	5	21	Muy satisfecho
52	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
53	5	1	2	1	1	10	Insatisfecho
54	2	5	3	4	5	19	Muy satisfecho
55	2	1	5	1	5	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
56	2	5	1	5	5	18	Ni satisfecho ni insatisfecho
57	5	1	5	5	3	19	Muy satisfecho
58	1	5	5	5	2	18	Ni satisfecho ni insatisfecho
59	5	5	3	5	3	21	Muy satisfecho
60	5	5	5	5	1	21	Muy satisfecho
61	5	5	5	5	2	22	Muy satisfecho
62	5	5	4	5	3	22	Muy satisfecho
63	2	3	5	5	4	19	Muy satisfecho
64	2	5	4	5	4	20	Muy satisfecho
65	5	5	5	5	4	24	Muy satisfecho
66	5	3	3	4	3	18	Ni satisfecho ni insatisfecho
5	5	5	4	5	2	21	Muy satisfecho
68	1	5	5	5	5	21	Muy satisfecho
69	2	5	5	3	5	20	Muy satisfecho
70	1	2	5	1	4	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
71	1	5	5	5	4	20	Muy satisfecho
72	4	4	4	5	3	20	Muy satisfecho
73	4	4	5	2	4	19	Muy satisfecho
74	1	4	1	1	1	8	Insatisfecho
75	5	5	4	2	3	19	Muy satisfecho
76	3	2	2	3	2	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
77	5	2	4	4	5	20	Muy satisfecho
78	5	5	5	2	4	21	Muy satisfecho
79	4	5	5	1	1	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
80	2	5	2	5	4	18	Ni satisfecho ni insatisfecho
81	5	4	5	1	1	16	Ni satisfecho ni insatisfecho
82	4	1	5	1	1	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
83	4	5	5	1	4	19	Muy satisfecho
84	1	5	4	1	2	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
85	2	5	5	4	4	20	Muy satisfecho
86	1	1	5	1	1	9	Insatisfecho
87	5	5	5	5	1	21	Muy satisfecho
88	2	1	5	3	3	14	Ni satisfecho ni insatisfecho
89	1	1	5	4	2	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
90	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
91	5	5	5	3	5	23	Muy satisfecho
92	1	2	3	5	1	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
93	1	1	1	5	1	9	Insatisfecho
94	4	2	5	5	5	21	Muy satisfecho
95	1	2	3	5	4	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
96	1	5	1	1	1	9	Insatisfecho
97	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho
98	5	2	2	1	2	12	Ni satisfecho ni insatisfecho
99	5	4	3	4	3	19	Muy satisfecho
100	1	5	1	1	1	9	Insatisfecho
101	2	2	5	3	5	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
102	5	1	5	5	1	17	Ni satisfecho ni insatisfecho

103	5	5	5	5	4	24	Muy satisfecho
104	5	5	5	2	5	22	Muy satisfecho
105	5	5	1	1	1	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
106	2	5	5	3	5	20	Muy satisfecho
107	5	5	2	5	5	22	Muy satisfecho
108	5	1	5	4	5	20	Muy satisfecho
109	5	5	5	5	5	25	Muy satisfecho
110	4	5	5	5	1	20	Muy satisfecho
111	5	5	5	5	1	21	Muy satisfecho
112	1	5	5	1	1	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
113	5	2	5	4	3	19	Muy satisfecho
114	4	2	3	5	5	19	Muy satisfecho
115	5	5	5	5	5	25	Muy satisfecho
116	5	5	1	5	5	21	Muy satisfecho
117	4	5	4	2	2	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
118	5	5	1	5	5	21	Muy satisfecho
119	5	2	5	4	5	21	Muy satisfecho
120	5	5	1	5	5	21	Muy satisfecho
121	5	5	5	1	1	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
122	5	5	2	5	3	20	Muy satisfecho
123	5	3	5	4	5	22	Muy satisfecho
124	1	1	5	1	5	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
125	5	2	1	1	2	11	Insatisfecho
126	2	5	5	5	4	21	Muy satisfecho
127	5	5	1	5	5	21	Muy satisfecho
128	5	1	5	5	5	21	Muy satisfecho
129	3	5	5	3	4	20	Muy satisfecho
130	3	5	5	5	5	23	Muy satisfecho
131	1	5	5	1	1	13	Ni satisfecho ni insatisfecho
132	5	5	2	5	3	20	Muy satisfecho
133	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho
134	1	3	2	1	3	10	Insatisfecho
135	5	5	1	5	4	20	Muy satisfecho
136	5	5	1	5	4	20	Muy satisfecho
137	3	4	4	4	4	19	Muy satisfecho
138	1	3	5	5	5	19	Muy satisfecho
139	4	3	4	5	3	19	Muy satisfecho
140	4	1	1	5	4	15	Ni satisfecho ni insatisfecho
141	4	5	3	5	5	22	Muy satisfecho
142	3	5	5	4	3	20	Muy satisfecho
143	4	4	3	5	2	18	Ni satisfecho ni insatisfecho
144	5	3	5	5	1	19	Muy satisfecho
145	5	4	1	5	4	19	Muy satisfecho
146	5	1	3	1	1	11	Insatisfecho
147	1	5	5	5	1	17	Ni satisfecho ni insatisfecho
148	5	4	3	4	4	20	Muy satisfecho
149	5	5	3	3	5	21	Muy satisfecho
150	5	3	5	5	1	19	Muy satisfecho
PROMEDIO	3.14	3.266667	3.553333	3.34	2.98		