


Formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior y la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT. Caso: Complejo Fronterizo Santa Rosa

Customs formalities for the entry of luggage and household goods coming from abroad and the quality of the service provided by SUNAT's settlement area. Case: Santa Rosa Border Complex

Juan Carlos Martinez Limaco ¹
Estela Eresvinda Lizana Puelles ²

 0000-0001-5143-072X

Fecha de recepción: enero del 2019.
Fecha de Publicación: agosto del 2024

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar en qué medida influyen las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior, en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y por su dimensión temporal es transeccional, con una muestra de 148 personas que ingresan a Perú por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa a quienes se aplicó un cuestionario por cada variable y como técnica el uso de encuestas en función al modelo SERVPERF, del cual se obtuvieron reportes sobre el comportamiento de las dimensiones analizadas, a través de tablas de frecuencia y diagramas de barras, con respecto a los contrastes de las hipótesis se usaron regresiones lineales simples. Con relación a los resultados, se obtuvo un valor de $p: 0,085$ que implica que, las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa.

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

ABSTRACT

The general objective of this investigation is to determine to what extent customs formalities for the entry of luggage and household goods from abroad influence the quality of the service in the SUNAT settlement area at the Santa Rosa Border Attention Complex. It has a quantitative approach, of an applied type and due to its temporal dimension it is transeccional, with a sample of 148 people who enter Peru through the Santa Rosa Border Assistance Complex to whom a questionnaire was applied for each variable and as a technique the use of surveys based on the SERVPERF model, from which reports were obtained on the behavior of the analyzed dimensions, through frequency tables and bar diagrams, with respect to the contrasts of the hypotheses, simple linear regressions were used. In relation to the results, a value of $p: 0.085$ was obtained, which implies that the customs formalities for the entry of luggage and household goods from abroad do not influence the quality of the service of the SUNAT settlement area in the Complex of Santa Rosa Border Assistance.

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

¹ Maestro en Management Internacional, Universidad Privada de Tacna.

² Doctor en Administración, Magíster en administración y Dirección de Empresas, Universidad Privada de Tacna.
estelapiura2020@gmail.com

INTRODUCCIÓN

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

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

Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. Es en este marco que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos. Asimismo, las instituciones públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por ley, por lo que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades. Las entidades requieren, entonces, de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos que ofrecen a la ciudadanía. Se requiere que el enfoque por oferta, existente en la actualidad, centrado en los servicios que las entidades tienen establecidos por competencias y funciones; cambie a uno por demanda, es decir centrado en las necesidades de la ciudadanía. Este aspecto es muy importante dado que la calidad de los servicios de las instituciones públicas es muy criticada en la actualidad, más aún cuando dichas instituciones no tienen fines de lucro y su principal función debe ser servir a los usuarios. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. Esto implica: Contar con una Administración Pública moderna y transparente; acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades; recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas; obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades; conocer el estado de su trámite; obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión; recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano; tolerar una espera razonable al momento de ser atendido; obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos; poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad; exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú; exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos, como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos; acceder a las dependencias de la Administración Pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten; gozar de una Administración Pública responsable en general.

Una buena atención al ciudadano, lo que significa prestar un servicio de calidad e interiorizar que todas las acciones impactan en el servicio final brindado.

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

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

El área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa presenta algunos problemas que generan demoras de tiempo en la atención a los usuarios en el actual proceso de control integrado, por ejemplo: Desconocimiento de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior; falta de orientación sobre las acciones a realizarse por parte de los usuarios; Información inoportuna o desactualizada; falta de una casa de cambio para que los usuarios accedan a un tipo de cambio justo; superación de la capacidad del aforo; falta de aprobación de contingencias cuando hay problemas con el sistema informático; poco personal capacitado para atender la demanda del servicio; falta de unificación de criterios por parte personal encargado del área de liquidaciones, entre otros problemas.

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

En efecto la calidad del servicio brindado muchas veces es percibido de diferentes maneras por el usuario según el tipo de servicio recibido. Algunas percepciones que el usuario podría tener: Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe; se encuentra disgustado con otro asesor de servicio que le atendió mal y asume que usted lo va a atender de la misma forma; está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda; se siente víctima de las circunstancias generales, “siempre me atienden así...”; siente que, si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender; siempre recibe promesas que no se cumplen; se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios); primero se le dice una cosa y luego otra; no es escuchado; se le dio una respuesta rápida, pero deficiente; se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta; se le agredió y se discute con él.

Entonces ¿En qué medida las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa? La presente investigación es importante porque determinara la influencia de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior sobre la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa. A su vez, permitirá analizar la eficiencia

de las operaciones a realizarse en dicha área. Para ello se ha tomado como referencia lo establecido en normas aduaneras que brindan información acerca del régimen aduanero especial de equipaje y menaje de casa.

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

OBJETIVOS

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

METODOLOGÍA

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

Se midió las Formalidades Aduaneras, cuyas dimensiones son: Disposiciones generales de las formalidades aduaneras, formalidades aduaneras sobre el equipaje y formalidades aduaneras sobre el menaje de casa. La Escala de medición se dio como alto conocimiento, regular conocimiento y bajo conocimiento. Mientras que la Calidad del Servicio fue medido en sus dimensiones Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; cuya escala de medición se dio en el nivel adecuada, regular e inadecuada.

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 4). Fue de tipo aplicada puesto que se utilizó el conocimiento existente, el diseño de la investigación es no experimental porque “se realiza sin manipular deliberadamente variables” (Hernández et al., 2010, pág. 149). Por su dimensión temporal, es de tipo transeccional (Hernández et al., 2010, pág. 151). El nivel de la investigación es explicativo (Hernández et al., 2010, pág. 84). El ámbito de investigación se limita a las personas que ingresan al Perú con equipaje y/o menaje de casa por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa. El tiempo social de la investigación

fue el año 2018. En personas que ingresan al Perú por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa, mayores de 18 años.

Se promedia una población de 9,300 personas mayores de 18 años que ingresan a Perú diariamente por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa en el año 2018. La selección de la muestra es probabilística y se realizó mediante selección al azar simple. La selección de la muestra se realizó durante una semana, de lunes a domingo, con horarios de 12 horas cada día, iniciando desde las 7 de la mañana hasta las 7 de la noche, dentro de ese horario se seleccionó al azar a 21 personas por día, a excepción del sábado que se seleccionó a 22 personas, las cuales ingresaban a Perú por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa. La muestra está conformada por 148 personas mayores de 18 años que ingresan a Perú por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa. Se solicitó el permiso respectivo a la entidad para aplicar los instrumentos de investigación en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa, y al aplicarlos se procedió a explicar a cada uno de los encuestados de que se trataba de algo académico para que puedan contestar con sinceridad.

La técnica para la recolección de datos a emplearse para el presente trabajo de investigación fue la encuesta. Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron: un cuestionario. De forma específica se utilizó un cuestionario para medir el nivel de conocimiento de las formalidades aduaneras de parte del turista, y otro instrumento sobre la percepción del turista sobre la calidad de servicio que se genera en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa. En lo que respecta a la validación de los instrumentos, se utilizó el juicio de expertos, y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 30 turistas, cuyas respuestas permitieron obtener un valor del Alpha de Cronbach de 0,984 para la variable "Formalidades aduaneras" y de 0,852 para la variable "Calidad de servicio", puesto que ambos valores son superiores a 0,80 se concluye que los instrumentos utilizados son adecuados (George y Mallery, 2003).

RESULTADOS

El trabajo de campo demoró aproximadamente 20 días, donde previamente se pidió la autorización de desarrollar la investigación en mi centro laboral, el mismo fue dado de manera oportuna. Se procedió a explicar a cada uno de los encuestados de la importancia académica del trabajo a desarrollar, y que se pedía el apoyo principalmente para que las conclusiones del trabajo se generarían algunas sugerencias conducentes a mejorar el servicio que se brinda en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa. A cada uno se les explicó el contenido de cada pregunta, y se lograron respuestas sinceras sobre el nivel de conocimiento de las formalidades aduaneras y la percepción que tienen sobre el servicio que se le brinda en el ingreso al país por el sur del país.

En la tabla 1 los resultados hacen referencia a la dimensión "Disposiciones generales", de donde el 38,5% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que tienen un alto conocimiento de las disposiciones generales sobre los artículos y bienes que pueden llevarse como pasajero y las prohibiciones al respecto, pero existe un 33,1% de las personas que manifiestan tener un bajo conocimiento sobre la normatividad. Al analizar por pregunta se tiene que la disposición general más destacada fue que la persona tiene claro que si lleva en efectivo más de US\$ 10,000 dólares americanos deben declararlo, mientras que la disposición general que más se desconoce es que la empresa de transporte está obligada a proporcionar la información necesaria del procedimiento para declarar.

Dichos resultados hacen referencia a la dimensión "Formalidades aduaneras sobre el equipaje", de donde el 48,0% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención

Fronteriza Santa Rosa consideran que tienen un alto conocimiento de las formalidades aduaneras sobre el equipaje que pueden llevarse como pasajero, pero existe un 39,2% de las personas que manifiestan tener un bajo conocimiento sobre dichas formalidades. Al analizar por pregunta se tiene que la formalidad aduanera sobre el equipaje más destacada fue que las inafectaciones por el equipaje se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles, mientras que la formalidad aduanera que más se desconoce es tener una claridad completa de cuáles son los bienes del equipaje afectos al pago de tributos.

Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa”, de donde el 48,6% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que tienen un alto conocimiento de las formalidades aduaneras sobre el menaje de casa que pueden llevarse como pasajero, pero existe un 39,9% de las personas que manifiestan tener un bajo conocimiento sobre dichas formalidades. Al analizar por pregunta se tiene que la formalidad aduanera sobre el menaje de casa más destacada fue que se tiene claro que las inafectaciones por el menaje de casa se otorgan por cada viaje, son individuales e intransferibles, mientras que la formalidad aduanera que más se desconoce es la de saber completamente qué menaje de casa no genera pago de tributos.

Tabla 1

Nivel de conocimiento por dimensiones de las Formalidades Aduaneras

Nivel de conocimientos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Dimensión “Disposiciones generales”</i>				
Bajo conocimiento	49	33,1	33,1	33,1
Regular conocimiento	42	28,4	28,4	61,5
Alto conocimiento	57	38,5	38,5	100,0
Total	148	100,0	100,0	
<i>Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el equipaje”</i>				
Bajo conocimiento	58	39,2	39,2	39,2
Regular conocimiento	19	12,8	12,8	52,0
Alto conocimiento	71	48,0	48,0	100,0
Total	148	100,0	100,0	
<i>Dimensión “Formalidades aduaneras sobre el menaje de casa”</i>				
Bajo conocimiento	59	39,9	39,9	39,9
Regular conocimiento	17	11,5	11,5	51,4
Alto conocimiento	72	48,6	48,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”

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

sobre el menaje de casa”, seguido de las “Formalidades aduaneras sobre el equipaje” y finalmente las “Disposiciones generales”.

Tabla 2
Formalidades aduaneras

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

Fuente: Cuestionario “Formalidades aduaneras”

En la tabla 3 los resultados hacen referencia a la dimensión “Fiabilidad”, de donde el 89,9% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que la fiabilidad o confianza que se inspira al visitante sobre los procedimientos aduaneros es adecuada, y el 10,1% considera que es de nivel regular. Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que fueron atendidos inmediatamente en el Área de Liquidaciones de la SUNAT, sin importar su condición socioeconómica; siendo el aspecto focalizado a mejorar que deberían ser atendidos considerando la prisa que tenían por pasar la frontera.

Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Capacidad de respuesta”, de donde el 90,5% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que la capacidad de respuesta que caracteriza al servicio brindado es adecuada, y el 9,5% considera que es de nivel regular. Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que consideran que la atención en el Área de Liquidaciones de la SUNAT fue rápida; siendo el aspecto focalizado a mejorar que se debería efectuar una distribución del personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT que permita que la atención sea eficiente.

Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Seguridad”, de donde el 93,2% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que la seguridad existente es adecuada, y el 6,8% considera que es de nivel regular. Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que señalan que el personal invirtió tiempo en explicarle las dudas en el procedimiento a seguir; siendo el aspecto focalizado a mejorar que durante la atención dada en el Área de Liquidaciones de la SUNAT debería respetarse más la privacidad.

Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Empatía”, de donde el 96,6% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que el comportamiento empático que caracteriza al personal es adecuado, y el 3,4% considera que es de nivel regular. Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que reconoce que el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT lo trató con amabilidad y respeto; siendo el aspecto focalizado a mejorar que en el personal del Área de Liquidaciones de la SUNAT se debería priorizar que el usuario reciba un trato de acuerdo a lo normado.

Dichos resultados hacen referencia a la dimensión “Aspectos tangibles”, de donde el 78,4% de las personas que ingresan al país por el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa consideran que los aspectos tangibles existentes son de nivel adecuado, y el 21,6% considera que es de nivel regular. Al analizar por pregunta se tiene que el aspecto más destacado fue que consideran que los ambientes del Área de Liquidaciones de la SUNAT son limpios y cómodos; siendo el aspecto

focalizado a mejorar que la información que está en el entorno del Área de Liquidaciones de la SUNAT debería permitir tener más claridad en los pasos a seguir.

Tabla 3

Variable “Calidad de servicio”

	<u>Frecuencia</u>	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dimensión “Fiabilidad”				
Regular	15	10,1	10,1	10,1
Adecuado	133	89,9	89,9	100,0
Total	148	100,0	100,0	
Dimensión “Capacidad de respuesta”				
Regular	14	9,5	9,5	9,5
Adecuado	134	90,5	90,5	100,0
Total	148	100,0	100,0	
Dimensión “Seguridad”				
Regular	10	6,8	6,8	6,8
Adecuado	138	93,2	93,2	100,0
Total	148	100,0	100,0	
Dimensión “Empatía”				
Regular	5	3,4	3,4	3,4
Adecuado	143	96,6	96,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	
Dimensión “Aspectos tangibles”				
Regular	32	21,6	21,6	21,6
Adecuado	116	78,4	78,4	100,0
Total	148	100,0	100,0	

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

Tabla 4

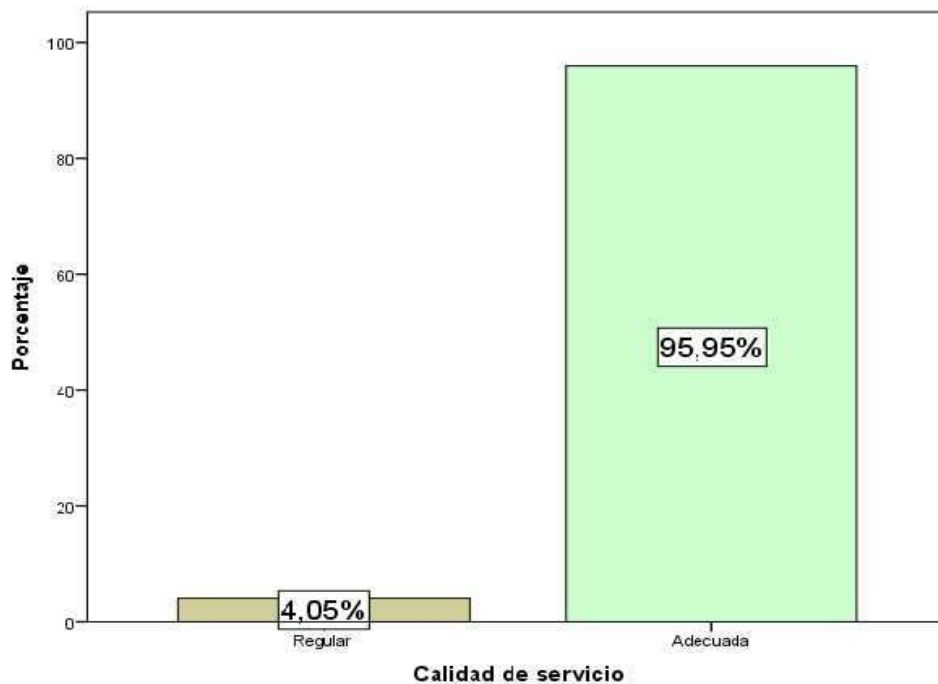
Variable “Calidad de servicio”

	<u>Frecuencia</u>	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	6	4,1	4,1	4,1
Adecuado	142	95,9	95,9	100,0
Total	148	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

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

Figura 1
Variable “Calidad de servicio”



Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

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

H0: No existe influencia de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior en la calidad del servicio.

H1: Existe influencia de las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior en la calidad del servicio.

Se obtuvo el siguiente reporte de la regresión lineal simple:

Tabla 5
Contraste de hipótesis general

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

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

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

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

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

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

Las formalidades aduaneras para el ingreso de equipaje y menaje de casa proveniente del exterior no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa (valor de $p = 0,085$); lo cual implica que las personas reconocen que los servidores públicos conocen adecuadamente la normatividad a fin a sus labores, pero para analizar la calidad del servicio recibido consideran otros aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empático e infraestructura.

Las disposiciones generales de las formalidades aduaneras no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa (valor de $p = 0,110$); existiendo un 38,5% de personas consideran que tienen un alto conocimiento de las disposiciones generales sobre los artículos y bienes que pueden llevar, pero la mayoría desconoce que la empresa de transporte está obligada a proporcionar la información necesaria del procedimiento para declarar.

Las formalidades aduaneras sobre el equipaje no influyen en la calidad del servicio del área de liquidaciones de SUNAT en el Complejo de Atención Fronteriza Santa Rosa (valor de $p = 0,080$); existiendo un 48,0% de personas consideran que tienen un alto conocimiento de las formalidades aduaneras sobre el equipaje que pueden llevar, pero la mayoría desconoce es tener una claridad completa de cuáles son los bienes del equipaje afectos al pago de tributo

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

RECOMENDACIONES

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Condor, D. (2015). *Implementación de las medidas aduaneras para disminuir el contrabando en el Perú en el periodo 2013-2015*, 47. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Obtenido de <https://es.slideshare.net/danielcondoryachachin/proyecto-de-tesis-medidas-aduaneras>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. The Journal of Marketing. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension
- Cruz, P. (2014). *Plan de retorno y sus inconvenientes para realizar importaciones de menaje de casa y equipos de trabajo efectuados durante el periodo 2009-2010 por el tercer distrito aduanero del SENA E*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/149/1/CRUZ%20ESPANA%2C%20PRISCILA.pdf>
- Decreto Legislativo N° 1053 - Aprueba la Ley General de Aduanas. (27 de junio de 2008). *Diario Oficial El Peruano*, pág. 374895. Obtenido de <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2008/06/27/219140-4.html>
- Decreto Supremo N° 002-2017-PCM - Declaran el año 2017 como el "Año del Buen Servicio al Ciudadano". (07 de enero de 2017). *Diario Oficial El Peruano*, pág. 80. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/declaran-el-ano-2017-como-el-ano-del-buen-servicio-al-ciuda-decreto-supremo-n-002-2017-pcm-1471550-1/>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. (09 de enero de 2013). *Diario Oficial El Peruano*, pág. 485770. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Decreto Supremo N° 182-2013-EF - Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa. (27 de Julio de 2013). *Diario Oficial El Peruano*, pág. 499982. Obtenido de <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2013/07/25/966992-3.html>
- Decreto Supremo N° 367-2016-EF - Modifican el Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa, aprobado mediante Decreto Supremo N° 182-2013-EF. (26 de

- diciembre de 2016). *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-reglamento-del-regimen-aduanero-especial-de-equ-decreto-supremo-n-367-2016-ef-1467092-9/Deming>, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Fischer, L., & Navarro, A. (1994). *Introducción a la investigación de mercados*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana de México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kotler, P. (1997). *Fundamentos de Mercadotecnia*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Luna, J. (2017). *Calidad del servicio desde la perspectiva de los Operadores de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del Callao*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6544/Luna_CJA.pdf?sequence=1
- Meza, N. (2018). *Gestión de riesgos y su influencia en las acciones realizadas en los puestos de control de la Intendencia de Aduana de Tacna, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Tacna. Tacna, Tacna.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública. (Julio de 2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (26 de Julio de 2017). Circular N° 007-2017- SUNAT - 5B0000.