



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Contravención del principio de facilitación del comercio exterior  
en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

**AUTORAS:**

Cabanillas Guerra, Katerina (orcid.org/ 0000-0002-9751-2744)

Hernandez Hernandez, Cintia Noemi (orcid.org/ 0000-0001-9299-4601)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Casa, Julio Edgar (orcid.org/0000-0002-5647-3611)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Estudio sobre los actos del estado y su regulación entre actores interestatales y  
en la relación público privado, gestión pública, política tributaria y legislación  
tributaria

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedicado principalmente a Dios, debido a que nos ha dado la vida y permitirnos culminar nuestra tesis satisfactoriamente. A nuestro docente Julio Castillo por la paciencia y apoyo incondicional durante todo este proceso de aprendizaje.

## **Agradecimiento**

Agradecemos infinitamente a nuestras familias por estar siempre alentándonos para lograr nuestros objetivos.

## Índice de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>VII</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	14
3.2. ESCENARIO DE ESTUDIO .....	15
3.3. PARTICIPANTES.....	15
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	16
3.5. PROCEDIMIENTO .....	16
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	17
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	17
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>25</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>36</b>
<b>Anexo 1: Matriz De Consistencia .....</b>	<b>37</b>
<b>Anexo 2: Matriz De Categorización.....</b>	<b>38</b>
<b>Anexo 3: Ficha Técnica.....</b>	<b>40</b>
<b>Anexo 4: Instrumentos.....</b>	<b>42</b>
<b>Anexo 5: Certificados De Validez De Expertos .....</b>	<b>14</b>
<b>Anexo 6: Declaración de autenticidad.....</b>	<b>21</b>
<b>Anexo 7: Constancia De Haber Aplicado El Instrumento .....</b>	<b>24</b>
<b>Anexo 8: Pantallazo De Software De Turnitin .....</b>	<b>27</b>
<b>Anexo 9: Dictamen De La Sustentación De Tesis .....</b>	<b>31</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Análisis cualitativo de la subcategoría Control aduanero.</i> .....	18
<b>Figura 2.</b> <i>Análisis cualitativo de la subcategoría capacitación al personal</i> .....	20
<b>Figura 3.</b> <i>Análisis cualitativo de la subcategoría Acción de Control por parte de la jefatura al personal</i> .....	22
<b>Figura 4.</b> <i>Análisis cualitativo de la categoría Contravención del Principio de facilitación del comercio exterior.</i> .....	23

## Resumen

En el presente trabajo se realizó un estudio de análisis de la contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de atención fronteriza de Tumbes de Tumbes. El objetivo es analizar el impacto de la de la Contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, analizar el impacto de la falta de supervisión de la actuación del personal en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, la situación de los procedimientos aduaneros en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes y analizar la situación de la capacitación en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes.

El marco teórico se fundamenta en el concepto de facilitación del comercio exterior, principio de la Ley General de Aduanas, normativa que a la vez, da la potestad a la administración aduanera para ejercer el control aduanero; los sujetos de estudio corresponden a turistas y servidores públicos del Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, los resultados evidencian los efectos negativos de la contravención del principio de facilitación de comercio exterior; concluyéndose que la capacitación al personal, cumplimiento de procedimientos y acción de control por parte de la jefatura al personal son necesarios para una eficiente calidad de atención y evitar la contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes.

*Palabras clave:* **Contravención, Facilitación del comercio exterior, Capacitación de personal, conocimiento de procedimientos.**

## **Abstract**

In this paper there is an analysis study, which was carried out on the contravention of the principle of foreign trade facilitation in the Tumbes Binational Center for Border Attention of Tumbes. The objective is to analyze the impact of the Contravention of the principle of foreign trade facilitation in the Tumbes Binational Border Attention Center, as well as to analyze the impact of the lack of supervision of the performance of the personnel in the Binational Border Attention Center. of Tumbes, the situation of customs procedures in the Tumbes Binational Border Attention Center, as well as analyzing the situation of training in the Tumbes Binational Border Attention Center.

The theoretical framework is based on the concept of foreign trade facilitation; the study subjects correspond to adult staff, tourists and public servants of the Tumbes Binational Border Assistance Center, the results show the negative effects of the violation of the principle of facilitation; It is concluded that the training of the personnel, compliance with procedures and control action by the head of the personnel are necessary for an efficient quality of attention and to avoid the contravention of the principle of facilitation of foreign trade in the Binational Border Attention Center of Tumbes.

***Keywords:* Contravention, Facilitation of foreign trade, Training of personnel, knowledge of procedure.**

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se viene observando el incumplimiento de uno de los principios del Decreto Legislativo 1053, Ley General de Aduanas, Art. 4 como es la “Facilitación del Comercio Exterior”, puesto que los procedimientos aduaneros no están actualizados y se siguen rigiendo en la antigüedad, ello no permite una adecuada y eficiente atención al usuario, otro punto importante es la infraestructura y logística que no está acorde a las necesidades de cada despacho que se realiza, ello hace que la atención demore y puede que los usuarios lleguen hasta perder su mercancía por ejemplo si fuera perecible o productos sensibles. Fuenzalida-O’Shee et. al (2018).

Como podemos darnos cuenta, los problemas son muchos y diversos, siendo necesario abordarlo en esta investigación, los altos costos, por ejemplo para exportar un contenedor los usuarios necesitan de una atención segura, rápida y con costos bajos, ello implica poseer una adecuada logística que permita un buen servicio y de manera más eficaz. También vemos que los procedimientos aduaneros son muy engorrosos y pocos entendibles en ciertas ocasiones tienen vacíos legales, se deberían modificar teniendo en cuenta la realidad actual. No podemos dejar pasar desapercibido sobre los documentos que se solicitan para los despachos que se realizaran, tales documentos no son simplificados y además, son pocos armoniosos al momento de la presentación dejando de lado la digitalización de estos. La burocracia y la corrupción son también aspectos que afectan la trazabilidad adecuado, creando descontento por parte del usuario. La utilización de tecnología y modernización de infraestructura de los ambientes de atención cooperarán con la facilitación del comercio exterior brindando un servicio satisfactorio, así reduciendo tiempos y gastos. Las transacciones de bienes y servicio deberían ser transparentes y confiables. Ministerio de Economía de El Salvador. (2022).

Si bien es cierto, hubieron reformas en nuestras legislaciones, no obstante, no fueron creadas tomando en cuenta en la realidad en que nos encontramos. También es menester mencionar que los colaboradores se les imposibilita brindar una adecuada atención al usuario, generando demoras.

Pero el problema no solo se reduce a la atención de los colaboradores, también se tiene que los Agentes de Aduana no se rigen a la normativa actual y

pretenden realizar sus trámites de manera ligera, esto no permite que el colaborador no pueda agilizar su trabajo. Es importante mencionar que los controles integrados no se dan a cabalidad generando un control poco confiable sin facilitación del comercio exterior. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- Dirección de Facilitación del Comercio Exterior (2018)

En el Centro Binacional de Atención en Fronteriza de Tumbes, opera la Intendencia de Aduana de Tumbes en donde se ha percibido que el principio de facilitación del comercio exterior que contempla el artículo 4º de la Ley General de Aduanas – LGA – Decreto legislativo N° 1053, no se estaría cumpliendo de manera óptima, en cierta manera por los procedimientos de control desactualizados, los cuales deben actualizarse incidiendo en una adecuada gestión del riesgo, el cual permitirá ejercer un mejor control aduanero y por ende y una mejor calidad de servicio. Además de ello, se debe capacitar constantemente al personal sobre los nuevos cambios de diversos procedimientos de tal manera que todos los colaboradores puedan aplicar los mencionados procedimientos en sus funciones diariamente. Por otro lado, se deben establecer medidas en cuanto a facilitar la fluidez del tránsito y acelerar del levante de mercancías. Es preciso mencionar que actualmente vivimos en un mundo digitalizado, donde debe primar los documentos digitalizados o virtuales y no exigir los físicos ya hace más engorroso la labor de la autoridad, así como para los usuarios. Valdivia D. (2016)

Por otro lado, tenemos a los obstáculos técnicos los cuales son excesivos en ciertas ocasiones no permitiendo la agilidad en la atención.

Es necesario mencionar que la forma de actuación de los colaboradores antiguos guarda relación con los procedimientos y no se adecúan a la realidad. Asimismo, no se usan las herramientas o equipos tecnológicos para generar riesgo puesto que no todos cuentan con el acceso necesario. Ministerio del comercio exterior Turismo (2022)

Las capacitaciones para el uso de estos equipos tecnológicos son muy reducidas y peor aún que son teóricas y poco prácticas y actualmente el paso de mercancías y medios de transporte ha aumentado exponencialmente, sin embargo, la infraestructura para el control de esta sigue siendo la misma por lo tanto la cadena de control no es adecuada y poco confiable. Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria Procedimiento específico: Valoración mercancías conforme normativa de valor de la OMC (2010)

De lo anteriormente expuesto, se ha formulado el siguiente problema general ¿Cuál es el impacto de la Contravención del principio de la facilitación en comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021?, mientras que nuestros problemas específicos son ¿Cuál es la situación de los procedimientos aduaneros en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021?, ¿Cuál es la situación de la capacitación en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021? y ¿Cuál es el impacto de la falta de supervisión de la actuación del personal en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021?,

En ese mismo sentido van nuestro Objetivo general que se sustenta en: Analizar el impacto de la de la Contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021; mientras que los objetivos específicos son analizar la situación de los procedimientos aduaneros en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021, analizar la situación de la capacitación en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021 y analizar el impacto de la falta de supervisión de la actuación del personal en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021.

El presente trabajo se usan las teorías Carla Huerta Ochoa, las cuales son muy importantes en la investigación a realizar respecto al análisis de la contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro binacional de atención fronteriza-Tumbes. El principio de facilitación es muy amplio, y se regula por otros dispositivos legales de otras entidades gubernamentales. Es necesario que las normas que se dicten en cuánto a comercio exterior sean revisados constantemente para que se adapte a los cambios en el entorno, y además es necesario que tenga la opinión de los usuarios a los cuales impacta.

En efecto, en el artículo 4to de la Ley General de Aduanas, respecto a la facilitación del comercio exterior, para su entendimiento no solo hay que ver normas que regulen el comercio exterior, sino complementar inclusive con otras normas de otras entidades como Servicio nacional de sanidad agraria, Ministerio de agricultura y riego, ministerio del interior, Dirección general de salud, Dirección general de medicamentos, insumos y drogas, etc. Por ejemplo, para ejercer el control aduanero en el Centro binacional de atención fronteriza de Tumbes, los usuarios del comercio exteriores son controlados por otras autoridades, como Ministerio de Salud y Superintendencia Nacional de Migraciones y si perciben una mala atención de dichas autoridades, lo asocian con que el control aduanero también es malo.

## II. MARCO TEÓRICO

En la justificación para desarrollar nuestro proyecto encontramos los siguientes antecedentes:

A nivel internacional en España, García (2017), en la investigación sobre un control aduanero y régimen punitivo de las exportaciones del Perú, indicó que el control aduanero está focalizado en la aplicación idónea de leyes y su cumplimiento de obligaciones que regulan, o de otros mandatos cuya aplicación o ejecución, la Administración Aduanera es competente. El control se sustenta en la facultad aduanera, que es el conjunto de potestades y competencia que tiene la Administración Aduanera para supervisar el ingreso, estadía, movimiento y salida de personas, mercaderías y vehículos, dentro del territorio nacional aduanero; igualmente, para adaptar y hacer que se cumplan las normas legales y de reglamentación que dirimen el orden jurídico aduanero.

Guzman, A. (2021) en su tesis de Percepción a cerca del efecto de puesta en marcha de una aplicación digital en el intercambio comercial transfronterizo por tierra de capitales en el medio de Guatemala y Honduras ha descrito correctamente los beneficios de una plataforma digital que agilice el comercio internacional, justamente es lo que se necesita en el Centro Binacional de atención fronteriza de Tumbes, a fin de optimizar los tiempos de atención y hacer énfasis en la facilitación.

Pinedo, J. F. (2017), en su tesis para lograr el grado en magíster respecto al Control aduanero y el contrabando en el Puesto Ojherani en Puno, año 2017, en el cual considera que el control de aduanas es confiable o normal, siendo que los resultados se presentan entre 51 y 75 puntos, un 30% de puntos de vista (09) indican que es bueno, con resultados de puntuación que oscilan entre 76 y 100 puntos y simplemente un poco de 10% de pareceres (03) confirman que el control es poco eficiente, donde se asignan un puntaje que oscila entre 0 y 50 puntos respectivamente.

Valdivia, D. (2017), en su tesis para optar el grado de abogado el cual es los parámetros de no arancelarias en la normatividad aduanera de Perú y su casi vulneración a la simplificación de comercio internacional que son

fundamento para la nueva forma del artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1053, lo que nos demuestra el rol de vital trascendencia que desempeña el principio de facilitación del comercio exterior en nuestro derecho aduanero, como principio rector y que garantiza el libre tránsito de mercancías mediante la forma simplificada de cumplimiento de formalismos. De la misma manera, concluye que la modificación de la ley general de aduanas artículo 4, traerá como una de las consecuencias priorizadas la total exclusión de normas que la actividad aduanera y que son consideradas como medidas sin valor arancelario.

Collantes, J. K. (2019) en su tesis para optar el título profesional de abogado, Control aduanero en el régimen de exportación definitiva en su propósito de determinar la nula eficacia del procedimiento de control aduanero a mercancías prohibidas y restringidas, concluye que los actos de control aduanero no se están llevando correcta y coherentemente, debido a que el reglamento no permite la revisión completa de las diversas declaraciones de mercancías que se exportan; asimismo nos señala que las labores de oficiales y especialistas de aduanas son de vital importancia para procurar que no se exporten las mercancías restringidas o prohibidas; sin embargo el procedimiento limita su intervención y no hay inversión en su capacitación constante y línea de carrera.

Se justifica en las teorías de Carla Huerta Ochoa y Hans Kelsen, son muy importantes en la investigación a realizar respecto al análisis de la contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro binacional de atención fronteriza-Tumbes. Al respecto principio de facilitación es muy amplio, y se regula por otros dispositivos legales de otras entidades gubernamentales.

Se justifica porque nos permitirá identificar el impacto de la Contravención del principio de la facilitación en comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes; esto ayudará a mejorar la atención respetando el derecho del usuario y agilizando la atención.

Se justifica porque mediante entrevistas a los participantes que son empleados y usuarios del Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, se podrá obtener resultados cualitativos respecto a la contravención, con un enfoque holístico.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque cualitativo en nuestro estudio de tesis nos permitirá estudiar correctamente la relación social existente entre los usuarios del comercio exterior y la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, específicamente con los funcionarios que trabajan en el área aduanera.

El enfoque cualitativo para realizarse en nuestra tesis tendrá que considerar correctamente el método de investigación, todas las variables que sean importantes, considerar las teorías existentes y a partir de los datos cualitativos obtenidos generar nuevos conocimientos que nos permitan tomar una decisión.

Nuestra investigación será de índole cualitativo, toda vez que como menciona U. Flick, este enfoque permite estudiar las relaciones sociales.

El estudio de estas relaciones sociales en nuestra tesis se hará considerando las teorías existentes, sabiendo valorar las principales variables que tengan impacto significativo en nuestro estudio, y saber cómo obtenerlos de manera rápida y eficiente, de tal manera que permita obtener nuevos datos que antes no se hayan obtenido, que nos permita tomar una mejor decisión respecto a la problemática de estudio. U. Flick. (2007).

El estudio de casos en la investigación acerca de la vulneración del principio de facilitación del comercio exterior nos permitirá aterrizar mucho mejor y comprender el hecho en sí. Ya que el principio de facilitación del comercio exterior es amplio y complejo, e involucra una serie de instituciones, el estudio de casos sería un método de investigación adecuado para nuestro tema de estudio.

R. E Stake. (2007)

El estudio de casos para nuestra investigación nos permitirá entender mejor nuestro tema de estudio. Nos servirá para identificar cual es la percepción del ciudadano respecto al control aduanero que ejercemos y que tanto es su conocimiento respecto a los procesos, por lo que nos servirá como un instrumento de aprendizaje. Enrique Yacuzzi. (2005).

La fenomenología en nuestro tema de estudio permitirá tener en cuenta hechos subjetivos de los usuarios como por ejemplo la percepción que tienen respecto al control aduanero. Para hacer realidad la fenomenología en nuestro estudio, debemos seguir una serie de etapas, para luego llegar a las conclusiones que nos permitan mejorar nuestra decisión. Fuster, D. (2019)

La fenomenología tiene en cuenta hechos subjetivos que son importantes en un tema de estudio, para lo cual se debe seguir un proceso, para luego realizar un informe al respecto, que nos permita tomar mejores decisiones. Aguirre-García et. al (2012).

### **3.2. Escenario de estudio**

El escenario de estudio será en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, escenario idóneo para el presente trabajo de investigación debido a la concurrencia de actores para un análisis de la vulneración de principio de facilitación al que se refiere la Ley General de Aduanas.

### **3.3. Participantes**

Dentro de los participantes, estos se encuentran conformados por especialistas y oficiales de aduanas que laboran en el centro binacional de atención fronteriza, así como usuarios del comercio exterior que son atendidos en dicho recinto.

En la triangulación de datos producto de cuestionarios efectuados a los participantes, seleccionados entre tres usuarios de servicio aduanero y tres colaboradores del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes que ambos se interrelacionan en el Centro Binacional de Atención

Fronteriza de Tumbes mediante la atención de operaciones del comercio exterior y en el marco de los principios de la Ley General de Aduanas, esta acción permite enriquecer al investigador de la información recabada en relación con el fenómeno investigado. Para la triangulación es útil el uso un software especializado. (Hernandez, R.; Fernandez C.; Baptista P. 2010)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La entrevista es un mecanismo utilizado por el investigador cuyo propósito es obtener datos e información directa ya que debido a su flexibilidad permite que la información recopilada sea más profunda y detallada, manifestada por los participantes a través del dialogo y en el cuestionario las respuestas son resueltas por escrito y no se necesita que se dé la presencia del investigador.

En la presente tesis se entrevistará y cuestionará a seis personas entre usuarios y/o turistas y servidores públicos, quienes brindarán información sobre control aduanero, capacitación al personal y acciones de control por parte de la jefatura al personal, los cuales son los indicadores de esta investigación. La guía está estructurada de acuerdo con los indicadores, formulándose una serie de preguntas vinculadas al título de la presente investigación con el objetivo de conocer cada una de las versiones de los participantes, es preciso indicar que cada pregunta es de tipo abierta de tal forma que cada entrevistado pueda expresar sin dificultad sus emociones y proponer mejoras. Tales preguntas serán absueltas tanto usuarios como servidores públicos; entre los usuarios vamos a llamar a todos los turistas mientras que a los servidores o colaboradores serán todas aquellas personas quienes laboran en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes.

### **3.5. Procedimiento**

El procedimiento se realizó de acuerdo con el cronograma estipulado, con los documentos respectivos se inició la búsqueda de información de acuerdo con el título, indagando fuentes y antecedentes para obtener el planteamiento del problema local.

Al tener el enfoque cualitativo se utilizó como instrumento a la entrevista, la misma que se realizará a través de preguntas extraídas de la categoría y subcategoría las cuales se plasmaron en la guía de entrevista, teniendo los resultados ello permitirá obtener información, evaluar los resultados respetándose la información brindada en su totalidad.

### **3.6. Método de análisis de información**

En la triangulación de los datos obtenidos de las entrevistas, de los participantes, seleccionados tenemos tres usuarios y/o turistas y tres servidores públicos que tienen como características similares que requieren el servicio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de atención Fronteriza de Tumbes, esta acción permite al investigador ampliar la información en relación con el título de la investigación.

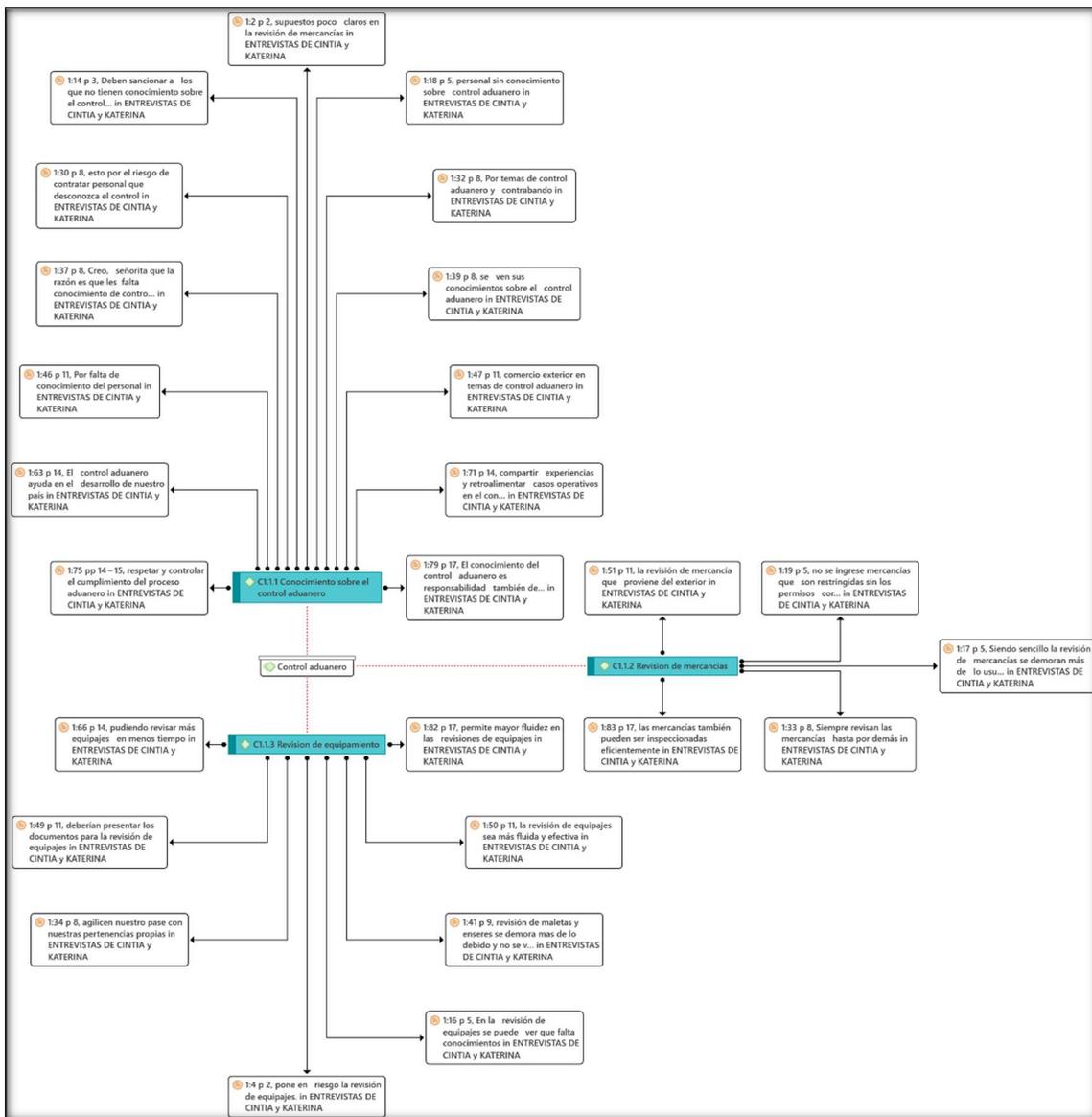
Para la realización de la triangulación se ha hecho uso del software Atlas.ti. 22, donde se ha ingresado todos los datos que hemos obtenido en cada una de las entrevistas de los participantes, previamente se ha codificado las categorías, subcategorías e indicadores, de modo que éstos queden relacionados lográndose conseguir cuatro redes los cuales fueron analizados de manera meticulosa.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación realizada se ha hecho uso el Apa 7, que nos permite evitar el plagio no mayor al 25% de similitud de su estructura, generando conocimiento válido de manera acreditada; un método de investigación que guarda coherencia con el problema y la necesidad de la sociedad, habiendo seleccionado los indicadores, los instrumentos y las relaciones que puede establecer el investigador con los entrevistados; un marco teórico sustentado en fuentes, antecedentes y documentales de información; un lenguaje sencillo y cuidadoso utilizado para comunicar esta investigación.

## IV. RESULTADOS

Figura 1. Análisis cualitativo de la subcategoría Control aduanero.

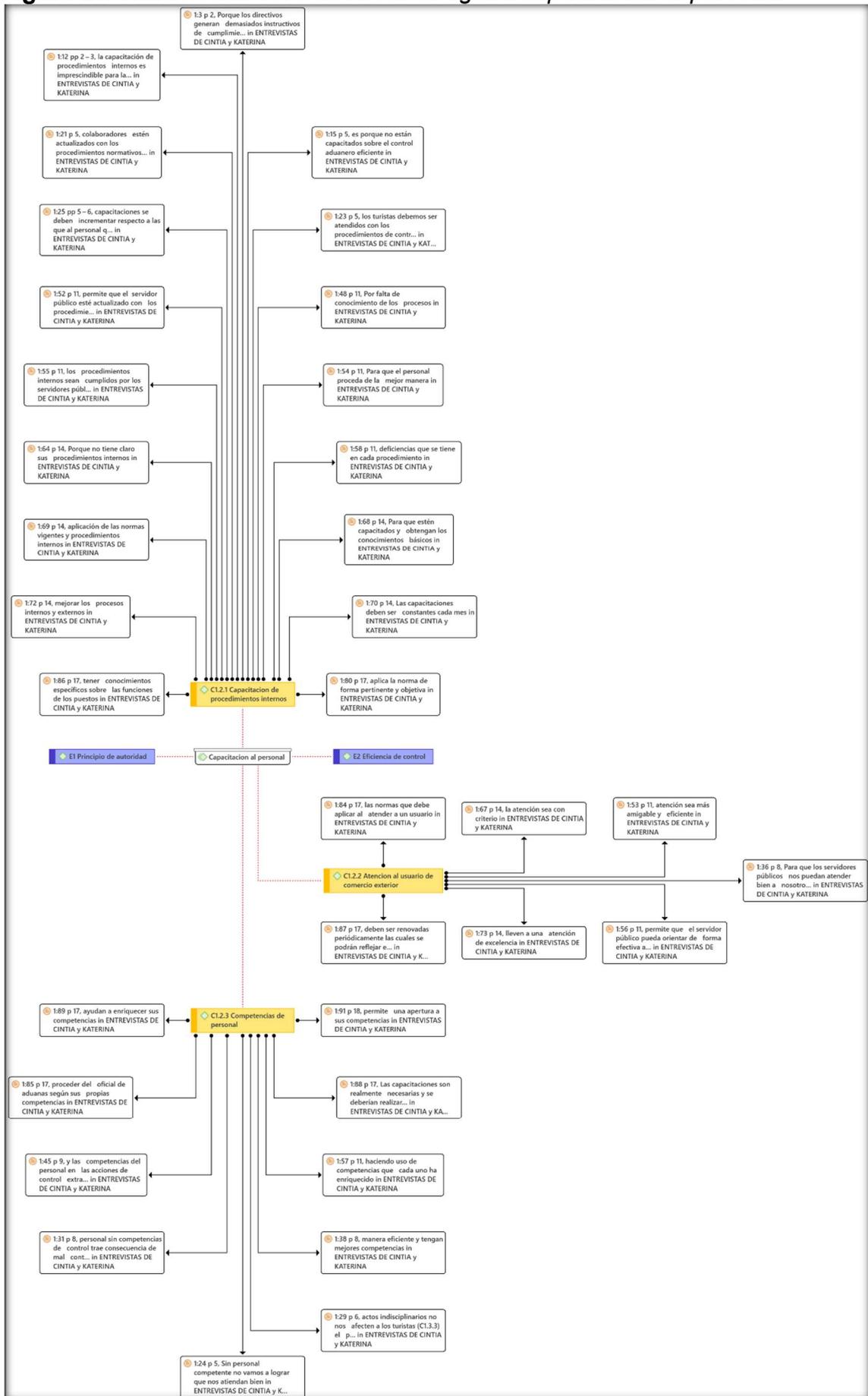


Fuente: Análisis tomado de base de datos Atlas ti Vs22.

El análisis de la subcategoría control aduanero, se sostiene en los siguientes indicadores: Conocimiento sobre el control aduanero, revisión de mercancía, revisión de equipamiento. Con respecto al indicador de conocimiento sobre el control aduanero, los participantes coinciden en que muchos usuarios y servidores públicos desconocen los procesos, por tal motivo existe una falta de conocimiento en el control el cual se realiza en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes. En cuanto a la revisión de mercancía, los participantes mencionaron que por falta de conocimiento sobre control aduanero no tienen en claro los productos los cuales pueden ser de libre tránsito y otros restringidos o

prohibidos. Así mismo en la subcategoría revisión de equipamiento, los participantes coinciden en que con ayuda de equipos tecnológicos como es el escáner de rayos x, los servidores públicos pueden desarrollar sus funciones de una manera más eficiente, agilizando tales controles en cuanto a la revisión de equipajes personales.

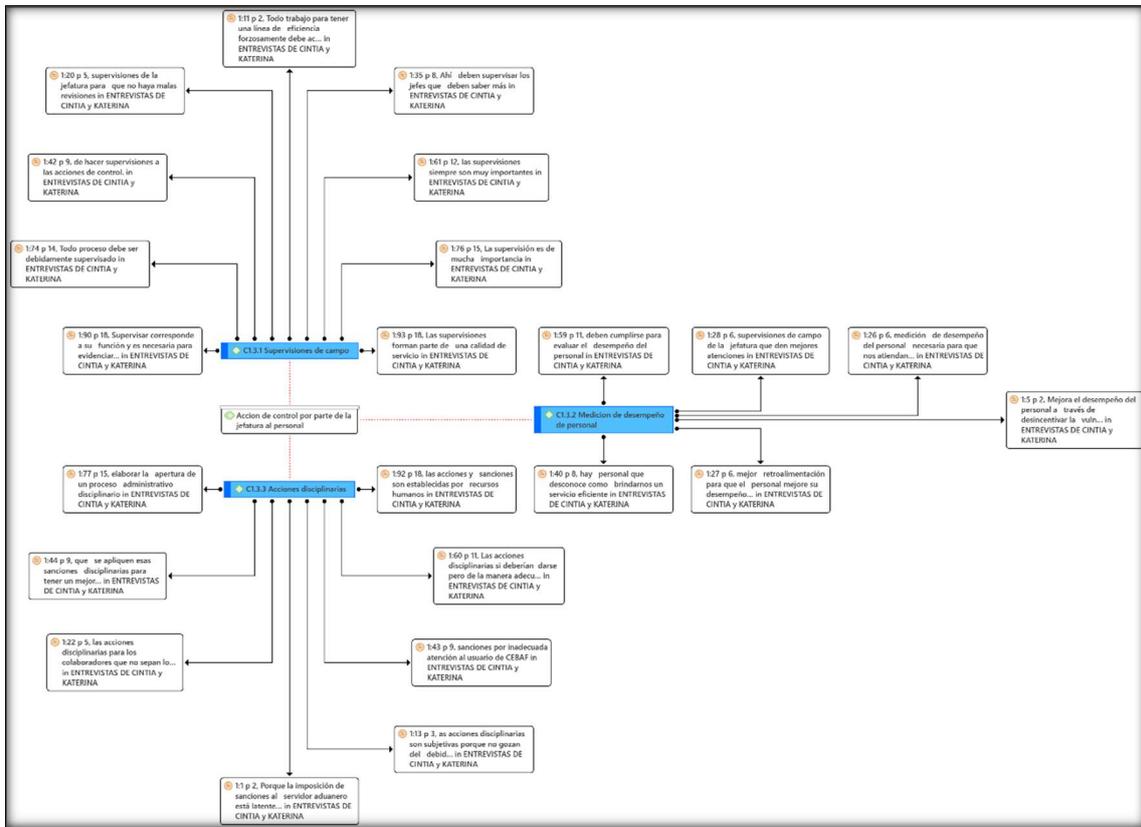
**Figura 2. Análisis cualitativo de la subcategoría capacitación al personal**



Fuente: Análisis tomado de base de datos Atlas ti Vs22

El análisis de subcategoría capacitación al personal, se sostiene en los siguientes indicadores: capacitación de procesos internos, atención al usuario del comercio exterior, competencias de personal. Con respecto al indicador de capacitación de procesos internos, los participantes coinciden en que las capacitaciones deben ser constantes y se enfoquen en la agilización del comercio exterior eliminando barreras burocráticas procediendo de la mejor manera con fundamentos reales de tal manera que permanecerán actualizados para cumplir con sus procedimientos internos vigentes y operativos pertinentes. En cuanto al indicador de atención al usuario del comercio exterior los participantes coinciden en que es muy importante y necesario que el personal tenga conocimiento pleno de las normas que debe aplicar al atender a un usuario, además que permite al servidor público pueda orientar de forma efectiva y amigable a los usuarios y éstos lleven a una atención de excelencia. Con respecto al indicador competencias de personal los entrevistados generalmente manifiestan que las capacitaciones son realmente necesarias y se deberían realizar cotidianamente por personal diferente en distintas oportunidades para ayudar a enriquecer sus competencias bajo sus conocimientos ya actualizados para una atención de calidad con personal competente que trabaja con ética en las instalaciones del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes.

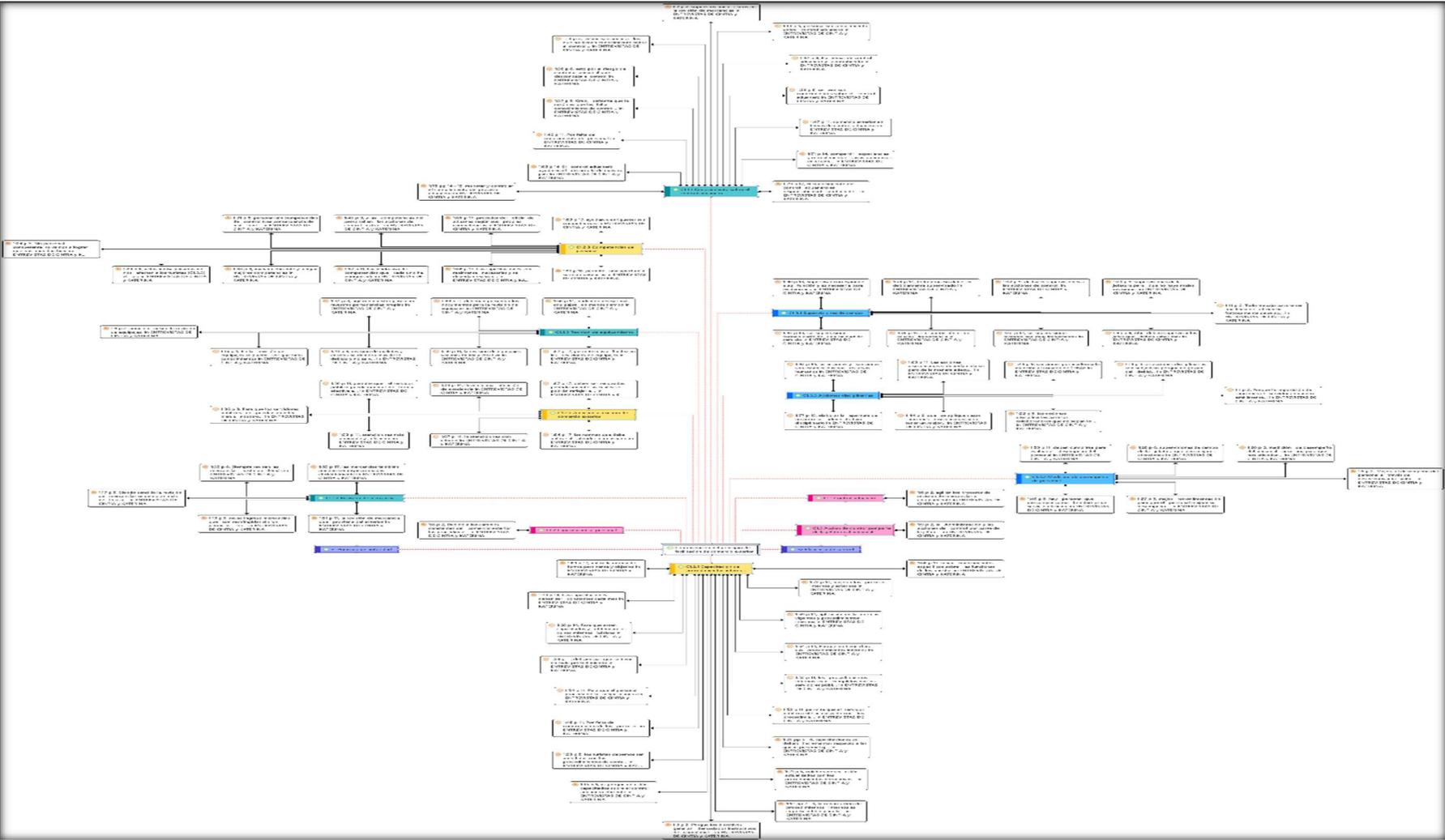
**Figura 3. Análisis cualitativo de la subcategoría Acción de Control por parte de la jefatura al personal**



Fuente: Análisis tomado de base de datos Atlas ti Vs22

El análisis de la subcategoría acción de control por parte de la jefatura al personal, se sostiene en los siguientes indicadores: Supervisiones de campo; medición de desempeño de personal y acciones disciplinarias. Con respecto al indicador supervisiones de campo, los participantes coinciden en que estas son necesarias e importantes para detectar deficiencias. En relación con el indicador medición de desempeño de personal, los entrevistados coinciden que es necesario porque es un estilo de feedback que permite una mejor atención. En referencia al indicador acciones disciplinarias los encuestados sostienen que es una acción necesaria pero que son muy subjetivas, las cuales se deberían tratar muy cuidadosamente.

**Figura 4. Análisis cualitativo de la categoría Contravención del Principio de facilitación del comercio exterior.**



Fuente: Análisis tomado de base de datos Atlas ti Vs22

El análisis de categoría contravención del principio de facilitación del comercio exterior se sostiene en las siguientes subcategorías: Control aduanero; capacitación al personal y acción de control por parte de la jefatura al personal. Con respecto al subcategoría control aduanero, los entrevistados coinciden en que el mismo es necesario para el desarrollo del país, sin embargo, no hay un debido control aduanero por el tiempo de la atención y por la selección del turista a controlar, pues todos son revisados. En relación con la subcategoría capacitación al personal los encuestados sostienen que estas son necesarias para brindar una buena atención. En referencia a la subcategoría acción de control por parte de la jefatura al personal los entrevistados sostienen que estas acciones son necesarias y que ayudan a retroalimentar al colaborador que ejerce el control, y que se debe sancionar a quién lo amerite.

## V. DISCUSIÓN

Como resultado del trabajo de investigación, se pudo apreciar que la contravención del principio de facilitación del comercio exterior guarda relación con las subcategorías control aduanero, capacitación de personal, acción de control por parte de la jefatura hacia el personal, son tres los factores que contribuyen a evitar la contravención de principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, esto en razón que los entrevistados en forma conjunta mencionan que es necesario el control aduanero, cumplimiento y acciones de control para mejorar la facilitación del comercio exterior. Lo planteado coincide con lo expuesto por Valdivia (2016) y García (2017), quienes mencionan que para realizar una correcta facilitación del comercio exterior se debe ejecutar un correcto control aduanero priorizando el conocimiento sobre control aduanero, correcta revisión de equipajes y mercancías, aunado a ello la capacitación que debe tener el servidor aduanero para que esté actualizado en la normativa aduanera, procedimientos internos, atención al usuario del comercio exterior y competencias, asimismo sumado a ello se debe implementar acciones de control por parte de la jefatura al personal, como parte preventiva y correctiva, respecto a este últimos aplicando las acciones disciplinarias que correspondan; de las entrevistas realizadas surgieron las categorías emergentes que son eficiencia de control y principio de autoridad en las operaciones aduaneras, por lo mismo que los entrevistados en forma conjunta indicador que es necesario que se redistribuyan al personal aduanero con las capacitaciones de control aduanero y atención al cliente. Igualmente, lo planteado coincide por lo mencionado (Carla Huerta Ochoa, 2017 y Hans Kelsen) en su Teoría de derecho aduanero, quienes indican que es necesario que los empleados de una empresa pública deben tener conocimiento legal de la materia, de esta manera el trabajador tendrá un adicional, para brindar un mejor servicio. Así como también la institución alcanzará los objetivos institucionales trazados.

También se pudo apreciar de las respuestas de los entrevistados en forma conjunta que el objetivo general de analizar el impacto de la contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021 se cumple a raíz de que se necesita hacer cambios en razón de control aduanero debiendo efectuar un control en base a conocimiento del mismo, la revisión de mercancías y equipajes, así como una correcta capacitación al personal, mediante inducciones de los procedimientos internos, atención a los operadores del comercio exterior, intervinientes, terceros y usuarios del comercio exterior y el constante mejoramiento de las competencias de personal, de igual manera son necesarias las

permanentes acciones de control por parte de la jefatura al personal, mediante las supervisiones de campo, medición de desempeño de personal aunado a ello, las acciones disciplinarias, que son el mecanismo mediante el cual se sanciona al personal que entre otros incumple los principios de la Ley General de Aduanas.

También se pudo visualizar que de las respuestas de los entrevistados en forma conjunta el objetivo específico 1 que es analizar el impacto de la falta de supervisión de la actuación del personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, 2021, es necesario realizar una adecuada supervisión de campo a la operatividad del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, menciona que el personal aduanero que realiza su labor en forma óptima y eficaz debe tener conocimiento de control aduanero mediante capacitaciones y acciones de control por parte de la jefatura así como implementar tecnología que apoye a la gestión de riesgo y efectivice los resultados con los mínimos recursos lo cual guarda relación con lo indicado por Valdivia (2016), quién menciona que en el Centro Binacional de Atención Fronteriza se podrá tener el principio de facilitación del comercio exterior adecuado sí el servidor aduanero ejerce correctamente la revisión de y equipajes y mercancías así como una acción de control constante aunado a ello lo indicado en las entrevistas guardan relación con Cosío (2016) que indica que en medición de desempeño de personal y acciones disciplinarias debe tomar en cuenta la labor operativa y administrativa, el riesgo ético como medida preventiva.

También se pudo verificar que de las respuestas de los entrevistados en objetivo específico 2 que es analizar la situación de los procedimientos aduaneros en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, 2021 y conocimiento sobre el control aduanero, inspección de mercancías, inspección de equipaje, personas, medios de transporte, se debe regular los principios del artículo 2 de la Ley General de Aduanas, donde se aprecia el interés de quienes hacen las leyes por definir que en este tema podamos conversar sobre derecho aduanero, independiente en relación a otras especialidades del derecho, lo que no había antes cuando se hablaba de un derecho aduanero que dependía del derecho tributario o administrativo; es así que no podríamos hablar de una autónoma especialidad del derecho si careciera de principios.

Asimismo, el control aduanero como agrupación de medidas que adopta la administración aduanera con el objetivo de aseverar el cumplimiento de la ley aduanera, o de cualquier otra disposición cuya ejecución es completamente competencia o responsabilidad de la administración aduanera, ello va en el mismo sentido que la decisión 574 y Convenio de Kyoto revisado. Como indica Basaldúa (2013) la aplicación

de tributos y barreras a la importación y la exportación son algo tradicional y de importancia, deben considerarse como contingente.

También se pudo apreciar que el objetivo específico 3 que es analizar la situación de la capacitación en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, 2021 lo que se pueda dar a través de capacitación de procedimientos internos, siempre tomando en cuenta las especializaciones del personal que labora en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, la atención al usuario del comercio exterior, gestión de riesgo, capacitación y acciones de control por parte de la jefatura al personal.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Los participantes conjuntamente indicaron en sus respuestas de la guía de entrevista que la contravención del principio de la facilitación del comercio exterior se aborda con mejor control aduanero, capacitación al personal y acciones de control por parte de la jefatura al personal. Asimismo, consideran que el control aduanero se debe sustentar en la revisión de mercancía, revisión de equipamiento los cuales deben darse con las herramientas tecnológicas de vanguardia, como lo son los escáneres de rayos x. Mientras la capacitación al personal tiene que centrarse en procesos internos aduaneros, atención al usuario del comercio exterior y mejora de las competencias de personal. Un papel preponderante tiene las acciones de control por parte de la jefatura mediante supervisiones de campo; la medición de desempeño de personal y las acciones disciplinarias.

**Segunda:** Con respecto al control aduanero, los entrevistados coinciden que es una acción necesaria para el desarrollo del país; sin embargo, también indican que en la práctica no hay un adecuado control aduanero por el tiempo de atención que emplean los funcionarios al realizar el control y porque sienten que no todos deben ser revisados, aquí es que nace la necesidad de reforzar la gestión de riesgo para mejor perfilamiento de las unidades de control y pasajeros.

Los participantes indican que muchos usuarios y servidores públicos desconocen los procesos, así mismo indican que por falta de conocimiento sobre el control aduanero no tienen en claro los productos los cuales pueden ser de libre tránsito y otros restringidos o prohibidos. Se sostiene que, con ayuda de equipos tecnológicos, los funcionarios pueden desarrollar sus funciones de una manera más eficiente.

**Tercera:** Los participantes coinciden en que debido a los cambios constantes del comercio exterior los procedimientos se pueden adecuar continuamente y los servidores públicos puedan actuar de manera eficiente. Además, mencionan que las capacitaciones deben ser constantes. Afirman también que los servidores públicos deberían orientar de forma efectiva a los usuarios, que sin personal competente no se logra que los atiendan de una manera adecuada, sostienen que todas ellas son necesarias para brindar una atención de calidad.

**Cuarta:** En referencia a las acciones de control por parte de la jefatura al personal, los entrevistados sostienen que estas son necesarias y que ayuda al servidor a procurar su comportamiento y respuesta a posibles conflictos o casuísticas presentas en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, así como mejorar la atención que brinda al usuario, pues el jefe retroalimenta y propone mejoras. También indican que se debe

sancionar a quien cometa alguna falta disciplinaria de acuerdo con la legislación de control disciplinario.

Los participantes entrevistados consideran que las supervisiones de campo por parte del jefe son necesarias e importantes para detectar deficiencias, además de ser necesaria la medición del desempeño de personal a través de indicadores. Sostienen además que las acciones disciplinarias que se realizan deben ser más objetivas.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** El jefe de la División de Control Operativo debe disponer al jefe de la Sección de Atención Fronteriza de Tumbes que refuerce el control aduanero del personal que brinda labores en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, mediante la emisión de instrucciones operativas sobre el correcto procedimiento para revisión de mercancías y equipajes las cuales deben ser difundidas al personal mediante memorándum electrónico, además mediante capacitaciones constantes de la normatividad aduanera y actualización de conocimientos de control aduanero; asimismo debe coordinar con el jefe del Instituto Aduanero Tributario, con atención al jefe de la División de Capacitación, a fin que se brinden talleres virtuales y presenciales respecto a temas que refuercen la calidad de atención en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, como manejo de conflictos, calidad de servicio aduanero, así como a dictar dichos cursos progresivamente hasta que todo el personal de la intendencia de aduana de tumbes los haya llevado, ello en el marco del plan de desarrollo de personas del 2023; asimismo, debe coordinar con el jefe del Instituto Aduanero Tributario, con atención a su jefe de la División de Formación, a fin de buscar la mejora de las competencias transversales, vocación de servicio, trabajo en equipo y orientación a resultados del personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, mediante la creación de equipos multidisciplinarios, el fomento de aprendizaje colaborativo y diversa participación de los servidores con distintas competencias que pueden enriquecerse entre sí. Asimismo, debe coordinar con el intendente de la intendencia nacional de recursos humanos, con atención a la División de Gestión del Control Disciplinario a fin que realice acciones de seguimiento y evaluación de la implementación de la normatividad y procedimientos, así como brinde asistencia técnica para iniciar las acciones de control por parte de la jefatura a los distintos servidores; todo ello, ayudará a evitar la contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes.

### **Segunda:**

El jefe de la División de Control Operativo debe disponer al jefe de la Sección de Atención Fronteriza de Tumbes que refuerce el control aduanero del personal que brinda labores en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, mediante la emisión de instrucciones operativas sobre el correcto procedimiento para revisión de mercancías y equipajes, estas instrucciones operativas deben ser emitidas mediante memorándum electrónico y deben guardar equilibrio entre control y facilitación aduanera. Asimismo, debe disponer que se optimicen los tiempos de atención que

emplean los funcionarios al realizar el control aduanero, reforzando la gestión de riesgo para mejor perfilamiento de las unidades de control y pasajeros a través de las herramientas analíticas, filtro multivariables y aplicar el control semáforo, debiendo perfilar las unidades de control o pasajeros para efectuar una revisión de mercancía, revisión de equipajes. Además, debe disponer reforzar el conocimiento sobre el control aduanero del personal, a través de talleres, foros y cursos de reconocimiento de mercancías y productos restringidos y prohibidos a fin de que puedan identificarlos, así como gestionar la adquisición de equipos tecnológicos mediante los cuales, los funcionarios puedan desarrollar sus funciones de una manera más eficiente, procurando una mejor percepción del usuario del comercio exterior y en general de la sociedad.

**Tercera:**

El jefe de la División de Control Operativo debe disponer al jefe de la Sección de Atención Fronteriza de Tumbes que coordine con el jefe del Instituto Aduanero Tributario, con atención a su jefe de la División de Formación, a fin de buscar la mejora de las competencias transversales, vocación de servicio, trabajo en equipo y orientación a resultados del personal del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, mediante la creación de equipos multidisciplinarios, el fomento de aprendizaje colaborativo y diversa participación de los servidores con distintas competencias que pueden enriquecerse entre sí. Para reforzar dichos talleres, es necesario que se invite ponentes de aduanas a nivel mundial, sobre todo de aquellas aduanas que tienen el mejor equilibrio entre control y facilitación aduanas, que puedan brindar su conocimiento en la revisión correcta, así como en la detección de ilícitos aduaneros mediante la visualización de imágenes en los escáneres.

**Cuarta:** El jefe de la División de Control Operativo debe disponer al jefe de la Sección de Atención Fronteriza de Tumbes que coordine con el intendente de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos, con atención en la División de Gestión del Control Disciplinario a fin que realice acciones de seguimiento y evaluación de la implementación de la normatividad y procedimientos, así como brinde asistencia técnica para iniciar las acciones de control por parte de la jefatura a los distintos servidores; asimismo, debe coordinar con la Intendencia Nacional de Recursos Humanos que se disponga mediante memorándum electrónico, los lineamientos para que el servidor procure su comportamiento y respete el reglamento disciplinario respecto a conflictos y casuísticas presentadas en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, así como mejorar la atención que brinda al usuario, mientras su jefe inmediato debe retroalimentar y proponer mejoras. Además, se debe sancionar

ejemplarmente, a quien cometa alguna falta disciplinaria de acuerdo con la legislación de control disciplinario interno de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. Un papel preponderante tiene las acciones de control por parte de la jefatura mediante supervisiones de campo; la medición de desempeño de personal y las acciones disciplinarias.

## REFERENCIAS

Aguirre-García, Juan Carlos; Jaramillo-Echeverri, y Luis Guillermo. (2012). Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos.

Sitio web: <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134129257004.pdf>

Collantes, J. K. (2019). Control aduanero en el régimen de exportación definitiva (Tesis de Grado). Universidad Ricardo Palma, Lima.

Cosio F. (2007) Manual Derecho aduanero. Marco teórico de la Aduana, Rodhas, Lima, 2007, 2da ed., pp. 12-327.

Cosio F. (2007) El principio de facilitación: El principio “Primus Inter Pares” Del Derecho Aduanero. En revista electrónica IUS 360, recuperado de: <http://www.ius360.com/sin-categoria/el-principio-de-facilitacion-el-principio-primus-inter-pares-del-derecho-aduanero/>

Darcy Fuenzalida-O’Shee, Bárbara Valenzuela-Klagges y Alejandro Corvalán-Quiroz. (2018). La facilitación comercial y sus efectos en el comercio bilateral chileno de 2006 a 2014. CEPAL Sitio web: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43467/1/RVE124\\_Fuenzalida.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43467/1/RVE124_Fuenzalida.pdf)

Decreto Legislativo 1053-Ley General de Aduanas, art. 4 (2008). Sitio web <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>

Diego Sebastián Llosa Velásquez. (2007). “Facilitación del Comercio en Procedimientos Aduaneros: Medición e Importancia en las Negociaciones Comerciales Internacionales”. Departamento de Economía de la Universidad del Pacífico. Sitio web: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con\\_uibd.nsf/23E242160B93AC3](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/23E242160B93AC3)

[705257545007B4D99/\\$FILE/facilitacion\\_comercio\\_procedimientos\\_aduaneros.pdf](https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf)

Enrique Yacuzzi. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación. Universidad del CEMA. Sitio web: <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

García, I. (2017). *Control aduanero y régimen sancionador en las exportaciones de el Perú*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Granada, España.

Pinedo, J. F. (2017). Control aduanero y el contrabando en el Puesto Ojherani-Puno, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Guzman, A. (2021). Percepción sobre el efecto de la implementación de una plataforma digital en el comercio transfronterizo terrestre de bienes entre Guatemala y Honduras. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Chile

MINCETUR. (2022). Le eficiencia del control aduanero como sustento de la facilitación del comercio exterior. Sitio web: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/Sites/Bid/pdfs/gestion\\_aduanera.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/Bid/pdfs/gestion_aduanera.pdf)

Ministerio de Economía de El Salvador. (2022). Sistema de Información Comercial. Sitio web: <http://infotrade.minec.gob.sv/escritos-generales/facilitacion-del-comercio/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- Dirección de Facilitación del Comercio Exterior (2018). Sitio web: [http://www2.aladi.org/sitioAladi/reuniones/AcuerdoSobreFacilitacion/Per%C3%BA\\_MINCETUR%20AFC.pdf](http://www2.aladi.org/sitioAladi/reuniones/AcuerdoSobreFacilitacion/Per%C3%BA_MINCETUR%20AFC.pdf)

Organización Mundial del Comercio (OMC). (2015). Informe sobre el Comercio Mundial 2015. Acelerar el comercio: ventajas y desafíos de la aplicación del Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la OMC, Ginebra: OMC. [https://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp\\_s/world\\_trade\\_report15\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/world_trade_report15_s.pdf)

R. E Stake. (2007). Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata, S.L Sitio web: <https://www.nelsonreyes.com.br/LIVRO%20STAKE.pdf>

SUNAT (2010). Importación para el consumo- Procedimiento específico: Valoración de mercancías según el acuerdo del valor de la OMC. Sitio web:

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/importacion/importac/procEspecif/despa-pe-01-10a.htm#:~:text=Forman%20parte%20del%20valor%20en,los%20gastos%20tales%20de%20transporte>

Valdivia Aguilar, Diego Alonso. (2016). Las medidas no arancelarias en la legislación aduanera peruana y su vulneración al principio de facilitación de comercio exterior. Bases para la reforma del artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1053. Editorial Universidad Católica San Pablo. Sitio web: <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/14917>

Valdivia, D. A. (2017). Las medidas no arancelarias en la legislación aduanera peruana y su vulneración al principio de facilitación de comercio exterior bases para la reforma del artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1053". (Tesis de grado) Universidad del Pacifico, Perú.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, 2021.

Problema	Objetivos	Categorización		
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el impacto de la Contravención del principio de la facilitación en comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es el impacto de la falta de supervisión de la actuación del personal en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021?</p> <p>¿Cuál es la situación de los procedimientos aduaneros en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021?</p> <p>¿Cuál es la situación de la capacitación en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021?</p>	<p>Objetivo general Analizar el impacto de la de la Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021</p> <p>Objetivos Específicos Analizar el impacto de la falta de supervisión de la actuación del personal en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021 Analizar la situación de los procedimientos aduaneros en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021 Analizar la situación de la capacitación en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021.</p>	Categoría: Contravención del principio de facilitación del comercio exterior		
		Subcategorías	Indicadores	Ítems de la entrevista
		Control Aduanero	Conocimiento sobre el control aduanero Revisión de mercancías Revisión de Equipamiento	1,2
		Capacitación al personal	Capacitación de procedimientos internos Atención al usuario de comercio exterior Competencias de personal	4,5,6
Acción de control por parte de la jefatura al personal	Supervisiones de campo Medición de desempeño de personal Acciones disciplinarias	7,8		
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Participantes</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procesamiento cualitativo</b>	
<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo. <b>Diseño:</b> Fenomenológico. <b>Tipo:</b> Explicativo. <b>Nivel:</b> Correlacional</p>	<p><b>Población censal:</b> Estuvo conformada por 06 participantes entre ellos tres turistas y tres servidores que laboran en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes.</p>	<p><b>Técnica:</b> Entrevista <b>Instrumentos:</b> Guía de entrevista.</p>	<p>Triangulación Atlas.ti 22</p>	

## Anexo 2: Matriz de categorización

### Matriz de categorización para procesamiento de información

Categoría/variable		Subcategorías/ dimensiones		Indicadores		Entrevista
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	
<b>C1</b>	<b>Contravención del principio de facilitación de comercio exterior</b>	<b>C1.1</b>	Control Aduanero	C1.1.1	Conocimiento sobre el control aduanero	1,2
				C1.1.2	Revisión de mercancías	
				C1.1.3	Revisión de Equipamiento	
		<b>C1.2</b>	Capacitación al personal	C1.2.1	Capacitación de procedimientos internos	4,5,6
				C1.2.2	Atención al usuario de comercio exterior	
				C1.2.3	Competencias de personal	
		<b>C1.3</b>	Acción de control por parte de la jefatura al personal	C1.3.1	Supervisiones de campo	7,8
				C1.3.2	Medición de desempeño de personal	
				C1.3.3	Acciones disciplinarias	

CATEGORIA EMERGENTE: E.1. Principio de autoridad

CATEGORIA EMERGENTE: E.1. Eficiencia de control / Gestión de riesgo



### **Anexo 3: Ficha técnica**

### **Ficha técnica**

Denominación: Contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes, 2021

Autor(es): Katerina Cabanillas Guerra y Cintia Noemi Hernandez Hernandez

Participantes: 6 personas.

Tiempo: 40 minutos.

Objetivo: Obtener información relevante en relación a la Contravención del principio de facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes.

## **Anexo 4: Instrumentos**

## Guía de entrevista

Datos:

<b>Condición, cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Colaborador – Técnico 1
<b>Nombres y apellidos</b>	Jorge Eduardo Palacios Romero
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 1
<b>Fecha</b>	28/06/2022
<b>Lugar de la entrevista</b>	Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes

**Categoría: Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza.**

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
<b>1</b>	<b>Control aduanero</b>	1.- ¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
<b>2</b>		2.- Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene a la facilitación del comercio exterior de los turistas?
<b>3</b>		3.- ¿Por qué cree Ud. que la adquisición un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?
<b>4</b>	<b>Capacitación al personal</b>	4.- ¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?
<b>5</b>		5.- ¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?
<b>6</b>		6.- ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?
<b>7</b>	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	7.- ¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
<b>8</b>		8.- ¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Porque la imposición de sanciones al servidor aduanero está latente en cada servicio que se presta basándose en supuestos poco claros en la revisión de mercancías.
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene la facilitación del comercio exterior de los turistas?	Porque los directivos generan demasiados instructivos de cumplimiento y pocas veces son claros y precisos, eso pone en riesgo la revisión de equipajes.
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Mejora el desempeño del personal a través de desincentivar la vulneración a la normativa aduanera, agiliza los procesos de revisión de mercancías y equipamiento genera riesgos y apoya la consecución de indicadores de tráfico ilícito de mercancías.
4	¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?	Mantiene la vigencia del principio de autoridad en las operaciones aduaneras, facilita la aplicación de medidas preventivas, evita la transgresión de los derechos ciudadanos.
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?	Debido a los cambios constantes del comercio exterior los procedimientos se pueden adecuar continuamente, se espera que la administración y las acciones de control por parte de la jefatura fortalezcan las relaciones interinstitucionales con la misma lectura del marco legal.
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	Estás capacitaciones se enfocan en la agilización del comercio exterior eliminando barreras burocráticas, teniendo como modelo los servicios de las aduanas del primer mundo, se busca eficiencia con el uso de mínimo recurso.
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Todo trabajo para tener una línea de eficiencia forzosamente debe actuar bajo supervisión, a fin de corregir el exceso de discrecionalidad, más aún cuando la capacitación de procedimientos internos es imprescindible para la buena atención al usuario.
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	A la fecha, las acciones disciplinarias son subjetivas porque no gozan del debido fundamento legal siendo basados en elementos del perjuicio social atenta con el debido procedimiento. Deben sancionar a los que no tienen conocimiento sobre el control aduanero.

## Guía de entrevista

Datos:

<b>Condición, cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Turista
<b>Nombres y apellidos</b>	Carlos Enrique Simbo Tuci
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 2
<b>Fecha</b>	28/06/2022
<b>Lugar de la entrevista</b>	Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes

**Categoría: Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza.**

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
<b>1</b>	<b>Control aduanero</b>	1.- ¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
<b>2</b>		2.- Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene a la facilitación del comercio exterior de los turistas?
<b>3</b>		3.- ¿Por qué cree Ud. que la adquisición un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?
<b>4</b>	<b>Capacitación al personal</b>	4.- ¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?
<b>5</b>		5.- ¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?
<b>6</b>		6.- ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?
<b>7</b>	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	7.- ¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
<b>8</b>		8.- ¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Considero que es preocupante, seguramente es porque no están capacitados sobre el control aduanero eficiente, porque nuestra mercancía y papeles están en regla. En la revisión de equipajes se puede ver falta conocimientos.
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene la facilitación del comercio exterior de los turistas?	Siendo sencillo la revisión de mercancías se demoran más de lo usual. No se facilita el trámite, ya que deben cumplir las formalidades aduaneras, personal sin conocimiento sobre control aduanero.
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?	Porque así se aseguran de que no se ingrese mercancías que son restringidas sin los permisos correspondientes o peor aún mercancías prohibidas. También es necesaria las supervisiones de la jefatura para que no haya malas revisiones.
4	¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?	Para que los colaboradores estén actualizados con los procedimientos normativos y operativos pertinentes y nos atiendan bien. También es importante las acciones disciplinarias para los colaboradores que no sepan los procedimientos normativos.
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?	Es necesario porque nosotros los turistas debemos ser atendidos con los procedimientos de control vigentes, a fin de que se facilite la atención. Sin personal competente no vamos a lograr que nos atiendan bien.
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	Considero que las capacitaciones se deben incrementar respecto a las que se están dando actualmente; asimismo la medición de desempeño del personal necesaria para que nos atiendan mejor.
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	En cantidad es adecuado, pero a veces se necesita mejor retroalimentación para que el personal mejore su desempeño laboral. Complementando con las supervisiones de campo de la jefatura que den mejores atenciones.
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Que son necesarias para que todo se mantenga en regla y actos indisciplinarios no nos afecten a los turistas, el personal responsable atiende mejor.

## Guía de entrevista

Datos:

<b>Condición, cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Turista
<b>Nombres y apellidos</b>	Juan Campoverde
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 3
<b>Fecha</b>	28/06/2022
<b>Lugar de la entrevista</b>	Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes

**Categoría: Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza.**

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
<b>1</b>	<b>Control aduanero</b>	1.- ¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
<b>2</b>		2.- Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene a la facilitación del comercio exterior de los turistas?
<b>3</b>		3.- ¿Por qué cree Ud. que la adquisición un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?
<b>4</b>	<b>Capacitación al personal</b>	4.- ¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?
<b>5</b>		5.- ¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?
<b>6</b>		6.- ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?
<b>7</b>	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	7.- ¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
<b>8</b>		8.- ¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Por temas políticos considero que es necesario que los puestos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria no estén politizados, esto por el riesgo de contratar personal que desconozca el control. Con esto quiero decir que personal sin competencias de control trae consecuencia de mal control.
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene la facilitación del comercio exterior de los turistas?	Por temas de control aduanero y contrabando, seguramente nos ven a todos como si fuéramos unos contrabandistas, pero no es así señorita. Siempre revisan las mercancías hasta por demás, lo que demora el control.
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?	Es sumamente necesario para que agilicen nuestro pase con nuestras pertenencias propias del uso que nosotros tenemos, no nos pueden incautar nuestra propia ropa. Ahí deben supervisar los jefes que deben saber más.
4	¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?	Para que los servidores públicos nos puedan atender bien a nosotros que somos los que se ven perjudicados cuando ellos no saben nada. Creo, señorita que la razón es que les falta conocimiento de control aduanero.
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?	Para que trabajen con ética y que puedan atender mejor de manera eficiente y tengan mejores competencias. En la calidad de atención al usuario de comercio exterior se ven sus conocimientos sobre el control aduanero.
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	Deben mejorar porque son súper importantes y parece que nos estuvieron llevando adecuadamente ya que hay personal que desconoce como brindarnos un servicio eficiente y rápido, también se debe a que la revisión de maletas y enseres se demora más de lo debido y no se ve una revisión relevante, que podría hacerse adecuadamente con escáner.
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Está bien está bien el jefe tiene todas la de hacer supervisiones a las acciones de control. También debe aplicar las sanciones por inadecuada atención al usuario de Centro Binacional de Atención Fronteriza.
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Es necesario que se apliquen esas sanciones disciplinarias para tener un mejor control en este Centro Binacional de Atención Fronteriza. Así, medir el desempeño laboral y las competencias del personal en las acciones de control extraordinario.

## Guía de entrevista

Datos:

<b>Condición, cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Colaborador – Especialista 1
<b>Nombres y apellidos</b>	Richard Rafael La Torre Ordiales
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 4
<b>Fecha</b>	28/06/2022
<b>Lugar de la entrevista</b>	Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes

**Categoría: Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza.**

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	<b>Control aduanero</b>	1.- ¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
2		2.- Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene a la facilitación del comercio exterior de los turistas?
3		3.- ¿Por qué cree Ud. que la adquisición un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?
4	<b>Capacitación al personal</b>	4.- ¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?
5		5.- ¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?
6		6.- ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?
7	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	7.- ¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
8		8.- ¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Por falta de conocimiento del personal que brinda la orientación a los operadores de comercio exterior en temas de control aduanero.
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene la facilitación del comercio exterior de los turistas?	Por falta de conocimiento de los procesos en lo que se refiere a requisitos que deberían presentar los documentos para la revisión de equipajes.
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?	Pues hace que la revisión de equipajes sea más fluida y efectiva, así como la revisión de mercancía que proviene del exterior.
4	¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?	Es importante porque permite que el servidor público esté actualizado con los procedimientos, haciendo que la atención sea más amigable y eficiente.
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?	Para que el personal proceda de la mejor manera con fundamentos reales, haciendo que los procedimientos internos sean cumplidos por los servidores públicos.
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	Es muy importante porque permite que el servidor público pueda orientar de forma efectiva a los usuarios bajo sus conocimientos ya actualizados y haciendo uso de competencias que cada uno ha enriquecido.
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Sería muy interesante porque se daría cuenta de las deficiencias que se tiene en cada procedimiento las cuales deben cumplirse para evaluar el desempeño del personal.
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Las acciones disciplinarias si deberían darse pero de la manera adecuada y con criterio, aplicándolos de manera coherente, las supervisiones siempre son muy importantes.

## Guía de entrevista

Datos:

<b>Condición, cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Colaborador - Supervisor
<b>Nombres y apellidos</b>	Remberto Caceda Pardo
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 5
<b>Fecha</b>	28/06/2022
<b>Lugar de la entrevista</b>	Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes

**Categoría: Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza.**

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	<b>Control aduanero</b>	1.- ¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
2		2.- Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene a la facilitación del comercio exterior de los turistas?
3		3.- ¿Por qué cree Ud. que la adquisición un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?
4	<b>Capacitación al personal</b>	4.- ¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?
5		5.- ¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?
6		6.- ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?
7	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	7.- ¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
8		8.- ¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Si, se brinda la facilitación en el sentido selectivo de riesgo, el 90% aproximadamente de las declaraciones aduaneras de mercancía tienen canal verde, siendo un 5% control físico. El control aduanero ayuda en el desarrollo de nuestro país.
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene la facilitación del comercio exterior de los turistas?	Porque no tiene claro sus procedimientos internos, además el convenio binacional (Perú -Ecuador) deja muchos cabos sueltos y no es específico respecto a las responsabilidades del beneficiario.
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?	Facilitaría el control no intrusivo, pudiendo revisar más equipajes en menos tiempo el cual permite que la atención sea con criterio.
4	¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?	Para que estén capacitados y obtengan los conocimientos básicos sobre la aplicación de las normas vigentes y procedimientos internos.
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?	Las capacitaciones deben ser constantes cada mes, como para compartir experiencias y retroalimentar casos operativos en el control aduanero.
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	Son muy importantes, toda vez que sirva para mejorar los procesos internos y externos y éstos lleven a una atención de excelencia.
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Todo proceso debe ser debidamente supervisado con la finalidad de respetar y controlar el cumplimiento del proceso aduanero.
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	La supervisión es de mucha importancia de que observar alguna vulneración al proceso o algún acto de corrupción es responsabilidad del jefe inmediato tomar acción y de corresponder elaborar la apertura de un proceso administrativo disciplinario.

## Guía de entrevista

Datos:

<b>Condición, cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Colaborador - Supervisor
<b>Nombres y apellidos</b>	Paul Ronald Camacho Barreto
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 6
<b>Fecha</b>	28/06/2022
<b>Lugar de la entrevista</b>	Centro Binacional de Atención Fronteriza de Tumbes

**Categoría: Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza.**

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
<b>1</b>	<b>Control aduanero</b>	1.- ¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
<b>2</b>		2.- Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene a la facilitación del comercio exterior de los turistas?
<b>3</b>		3.- ¿Por qué cree Ud. que la adquisición un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?
<b>4</b>	<b>Capacitación al personal</b>	4.- ¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?
<b>5</b>		5.- ¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?
<b>6</b>		6.- ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?
<b>7</b>	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	7.- ¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?
<b>8</b>		8.- ¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree Ud. que no se da el cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	No comparto esa idea pues opino que si se brinda la facilitación en medida de lo posible. El conocimiento del control aduanero es responsabilidad también de los usuarios.
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene la facilitación del comercio exterior de los turistas?	No comparto esa idea, pues considero que el personal de servicio evalúa cada caso como independiente y aplica la norma de forma pertinente y objetiva sin afectar los derechos de los turistas, facilitando el comercio exterior.
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de un escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza -Tumbes?	Contamos con un escáner y el mismo permite mayor fluidez en las revisiones de equipajes. Asimismo, las mercancías también pueden ser inspeccionadas eficientemente.
4	¿Por qué es importante realizar capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Tumbes?	Porque es necesario que el personal tenga conocimiento pleno de las normas que debe aplicar al atender a un usuario y del mismo modo para que la institución tenga la seguridad del proceder del oficial de aduanas según sus propias competencias.
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes sean en forma continua?	Siempre es necesario tener conocimientos específicos sobre las funciones de los puestos de donde laboramos y las mismas deben ser renovadas periódicamente las cuales se podrán reflejar en la atención al usuario.
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	Las capacitaciones son realmente necesarias y se deberían realizar más cotidianamente. Deben ser realizadas por personal diferente en distintas oportunidades y ayudan a enriquecer sus competencias.
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	Supervisar corresponde a su función y es necesaria para evidenciar deficiencias y plantear mejoras además permite una apertura a sus competencias.
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe al personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes?	El jefe no las aplica, puede formar parte del proceso de investigación, pero las acciones y sanciones son establecidas por recursos humanos. Las supervisiones forman parte de una calidad de servicio.

**Anexo 5: Certificados de validez de expertos**

### Matriz de categorización de Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza, 2021

Categoría/variable		Subcategorías/ dimensiones		Indicadores		Items
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	
<b>C1</b>	<b>Contravención del principio de facilitación de comercio exterior</b>	<b>C1.1</b>	<b>Control aduanero</b>	C1.1.1	Conocimiento sobre el control aduanero	1,2,3
				C1.1.2	Revisión de	
				C1.1.3	Revisión de Equipamiento	
		<b>C1.2</b>	<b>Capacitación al personal</b>	C1.2.1	Capacitación de procedimientos internos	4,5,6
				C1.2.2	Atención al usuario de comercio exterior	
				C1.2.3	Competencias de personal	
		<b>C1.3</b>	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	C1.3.1	Supervisiones de campo	7,8
				C1.3.2	Medición de desempeño de personal	
				C1.3.3	Acciones disciplinarias	

### CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A PARTICIPANTES (USUARIOS) DE CONTRAVENCIÓN DEL PRINCIPIO DE FACILITACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR EN EL CENTRO BINACIONAL DE ATENCIÓN FRONTERIZA, 2021

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Por qué cree Ud. que se no se da cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza en Tumbes?	X		X		X			
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene el comercio exterior de los turistas?	X		X		X			
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes?	X		X		X			
4	Diga Ud. si es necesario realizar las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes.	X		X		X			
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes es en forma continua?	X		X		X			
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	X		X		X			
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza?	X		X		X			
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe del personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:****Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Julio Edgar Castillo Casa	DNI N°	41271626
Condición en la universidad	Docente de Investigación	Teléfono / Celular	980707973
Años de experiencia	10 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Junio 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

**Matriz de categorización de Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza, 2021**

Categoría/variable		Subcategorías/ dimensiones		Indicadores		Items
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	
<b>C1</b>	<b>Contravención del principio de facilitación de comercio exterior</b>	<b>C1.1</b>	<b>Control aduanero</b>	C1.1.1	Conocimiento sobre el control aduanero	1,2,3
				C1.1.2	Revisión de	
				C1.1.3	Revisión de Equipamiento	
		<b>C1.2</b>	<b>Capacitación al personal</b>	C1.2.1	Capacitación de procedimientos internos	4,5,6
				C1.2.2	Atención al usuario de comercio exterior	
				C1.2.3	Competencias de personal	
		<b>C1.3</b>	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	C1.3.1	Supervisiones de campo	7,8
				C1.3.2	Medición de desempeño de personal	
				C1.3.3	Acciones disciplinarias	

**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A PARTICIPANTES (USUARIOS) DE CONTRAVENCIÓN DEL PRINCIPIO DE FACILITACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR EN EL CENTRO BINACIONAL DE ATENCIÓN FRONTERIZA, 2021**

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Por qué cree Ud. que se no se da cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza en Tumbes?	X		X		X			
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene el comercio exterior de los turistas?	X		X		X			
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes?	X		X		X			
4	Diga Ud. si es necesario realizar las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes.	X		X		X			
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes es en forma continua?	X		X		X			
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	X		X		X			
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza?	X		X		X			
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe del personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:****Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Carmela Rosalía Romero Lujan	DNI N°	70021792
Condición en la universidad	Ex alumno de post grado de la Universidad Cesar Vallejo	Teléfono / Celular	952418027
Años de experiencia	06 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Técnico	Lugar y fecha	Junio 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

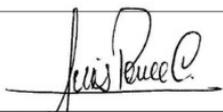
### Matriz de categorización de Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza, 2021

Categoría/variable		Subcategorías/ dimensiones		Indicadores		Ítems
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	
<b>C1</b>	<b>Contravención del principio de facilitación de comercio exterior</b>	<b>C1.1</b>	<b>Control aduanero</b>	C1.1.1	Conocimiento sobre el control aduanero	1,2,3
				C1.1.2	Revisión de	
				C1.1.3	Revisión de Equipamiento	
		<b>C1.2</b>	<b>Capacitación al personal</b>	C1.2.1	Capacitación de procedimientos internos	4,5,6
				C1.2.2	Atención al usuario de comercio exterior	
				C1.2.3	Competencias de personal	
		<b>C1.3</b>	<b>Acción de control por parte de la jefatura al personal</b>	C1.3.1	Supervisiones de campo	7,8
				C1.3.2	Medición de desempeño de personal	
				C1.3.3	Acciones disciplinarias	

### CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A PARTICIPANTES (USUARIOS) DE CONTRAVENCIÓN DEL PRINCIPIO DE FACILITACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR EN EL CENTRO BINACIONAL DE ATENCIÓN FRONTERIZA, 2021

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Por qué cree Ud. que se no se da cumplimiento a la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza en Tumbes?	X		X		X			
2	Diga Ud. ¿Por qué el personal que labora Centro Binacional de Atención Fronteriza - Tumbes contraviene el comercio exterior de los turistas?	X		X		X			
3	¿Por qué cree Ud. que la adquisición de escáner de rayos x para equipajes mejoraría la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes?	X		X		X			
4	Diga Ud. si es necesario realizar las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes.	X		X		X			
5	¿Por qué es importante que las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes es en forma continua?	X		X		X			
6	¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones sobre procedimientos internos de control al personal que labora en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes para que pueda desarrollar su labor de manera eficaz?	X		X		X			
7	¿Qué opinión le merece si el jefe del personal supervisa las acciones de control en el Centro Binacional de Atención Fronteriza?	X		X		X			
8	¿Qué opina acerca de las acciones disciplinarias que aplica el jefe del personal en el Centro Binacional de Atención Fronteriza Tumbes?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:****Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Luis Enrique Ponce Contreras	DNI N°	70193489
Condición en la universidad	Ex alumno de post grado de la Universidad Cesar Vallejo	Teléfono / Celular	994337306
Años de experiencia	05 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Técnico	Lugar y fecha	Junio 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo<sup>3</sup>**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

## **Anexo 6: Declaración de autenticidad**

### **Declaración de autenticidad**

Yo, estudiante del taller de tesis de la universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada Contravención de la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza, Tumbes 2021 declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados son reales y no han sido falseados ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falseadad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de información aportada, para lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la universidad Cesar Vallejo.

**Tumbes, 22 de agosto del 2022**



.....  
**Katerina Cabanillas Guerra**

**DNI 46950649**

### **Declaración de autenticidad**

Yo, estudiante del taller de tesis de la universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada Contravención de la facilitación del comercio exterior en el Centro Binacional de Atención Fronteriza, Tumbes 2021 declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados son reales y no han sido falseados ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falseadad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de información aportada, para lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la universidad Cesar Vallejo.

**Tumbes, agosto 2022**

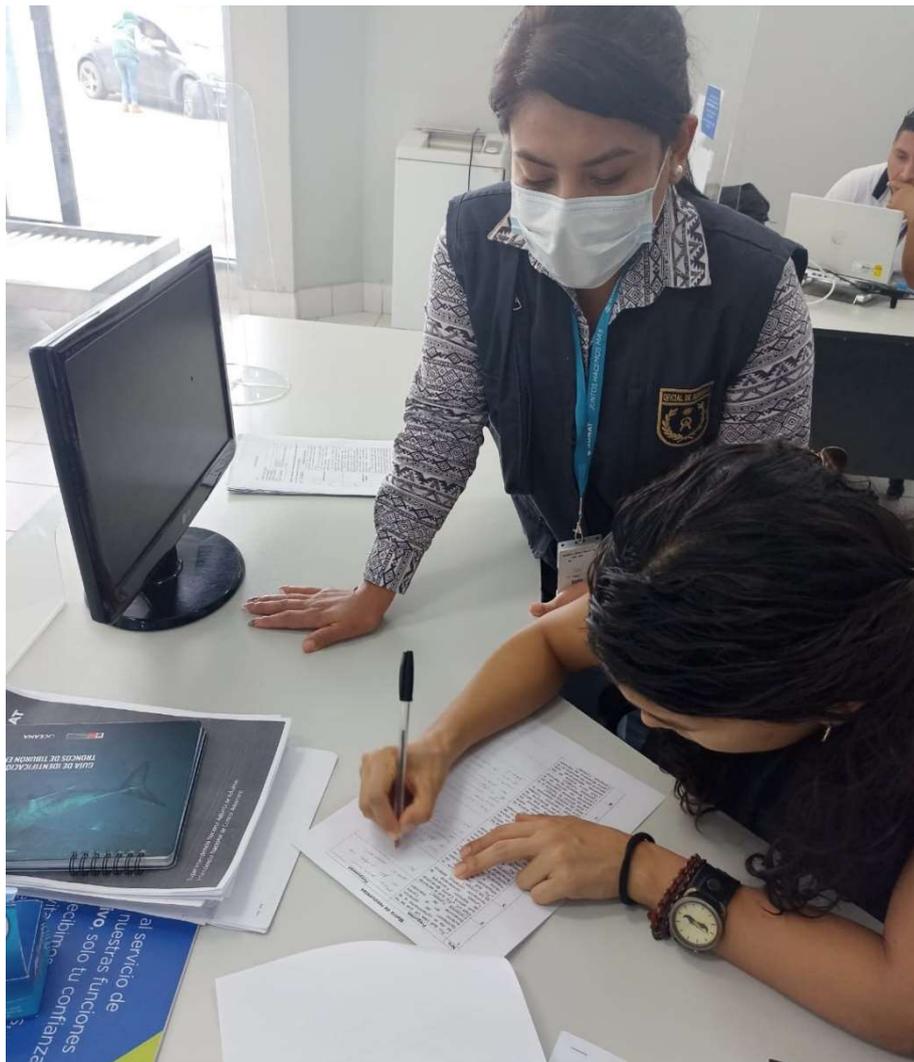


.....  
**Cintia Hernández Hernández**

**DNI 46329604**

**Anexo 7: Constancia de haber aplicado el instrumento**







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO CASA JULIO EDGAR, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Contravención del principio de facilitación de comercio exterior en el Centro Binacional de Atención fronteriza de Tumbes, 2021.", cuyos autores son CABANILLAS GUERRA KATERINA, HERNANDEZ HERNANDEZ CINTIA NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Octubre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO CASA JULIO EDGAR <b>DNI:</b> 41271626 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5647-3611	Firmado electrónicamente por: JCASTILLOC2 el 28- 10-2022 18:06:01

Código documento Trilce: TRI - 0436396