



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Los problemas implícitos en el proceso de importación en la
agencia de carga Inter Logistics, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Negocios Internacionales

AUTORES:

Galdos Noya, Rodrigo Franzhua (ORCID: 0000-0002-5317-7737)
Urcia Gutiérrez, Consuelo Sthefany (ORCID: 0000-0002-4210-9229)

ASESOR:

Mgtr. Pasache Ramos, Máximo Fidel (ORCID: 0000-0003-1005-0848)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

Lima - Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedicamos a nuestros padres que siempre estuvieron a nuestro lado apoyándonos y nos brindaron la oportunidad de poder culminar nuestros estudios con éxito.

Dando gracias a Dios que nos dio la oportunidad de seguir con vida para poder seguir cumpliendo con nuestros sueños y metas. Así mismo a nuestros docentes que con su ayuda y conocimiento nos guiaron a realizar la investigación

Agradecimientos

Primeramente, agradecer a Dios ya que nos ha permitido llegar hasta este momento y que cada día nos ayuda a seguir con nuestros sueños y metas.

A nuestros padres ya que gracias a ellos y a su apoyo que nos brindaron para poder seguir con nuestros estudios y nunca desistir.

A nuestros hermanos que les sirvan de ejemplo todo nuestro esfuerzo y dedicación durante todo este periodo.

A la Universidad y los docentes que nos vinieron enseñando desde el inicio de la carrera, gracias a sus consejos y buenos deseos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCION	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Operacionalización de variables.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
4.1. Hipótesis General	28
4.2. Hipótesis Específicas.....	28
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXO 1.....	45
ANEXO 2.....	46
ANEXO 3.....	47
ANEXO 4.....	48
ANEXO 5.....	50
ANEXO 6.....	52
ANEXO 7.....	54

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1 Análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach</i>	20
<i>Tabla N° 2 Validación de expertos</i>	20
<i>Tabla N° 3 Frecuencia de Variable 1: Proceso de importación</i>	23
<i>Tabla N° 4 Frecuencia de la dimensión 1: Ajuste de Valor Percepción</i>	24
<i>Tabla N° 5 Frecuencia de la dimensión 2: Percepción</i>	25
<i>Tabla N° 6 Frecuencia de la dimensión 3: Ad Valorem</i>	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<i>Figura N.º 1: Gráfico de barras del Proceso de Importación.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura N.º 2: Gráfico de barras del Ajuste de Valor.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura N.º 3: Gráfico de barras de la Percepción</i>	<i>26</i>
<i>Figura N.º 4: Gráfico de barras del Ad Valorem.....</i>	<i>27</i>

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal dar a conocer los problemas implícitos en el proceso de importación, tendremos como ejemplo una empresa de carga que brinda servicios a personas naturales o jurídicas que desean importar por primera vez y así brindar mayor información de los requisitos que se necesita, daremos a conocer los problemas que puede generar una mala gestión durante este proceso, cabe mencionar que las empresas de carga que brindan este servicio ayudan a que no se generen sobrecostos, pérdida de mercancía, etc.

En el desarrollo de la investigación se utilizó un método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, descriptiva y no experimental. El instrumento de medición realizado fue un cuestionario bajo la escala de Likert para determinar la confiabilidad del instrumento. Posteriormente se procedió a analizarlo mediante la herramienta de software estadístico SPSS.

Las encuestas se realizaron a 34 empresas importadoras, se confirmó que los problemas implícitos perjudican el proceso de importación, debido a que el 30% de las empresas que importan por primera vez no cuentan con el suficiente conocimiento para que el proceso de importación se desarrolle de una manera correcta.

Palabras clave: Proceso de importación, problemas implícitos, conocimientos, sobrecostos.

Abstract

The main objective of this work is to publicize the problems implicit in the import process, we will have as an example a cargo company that provides services to natural or legal persons who want to import for the first time and thus provide more information on the requirements that are needs, we will disclose the problems that mismanagement can generate during this process, it is worth mentioning that the cargo companies that provide this service help to avoid generating cost overruns, lost merchandise, etc.

In the development of the research, a hypothetical deductive method was used with a quantitative approach, applied, descriptive and non-experimental. The measurement instrument used was a questionnaire under the Likert scale to determine the reliability of the instrument. Subsequently, it was analyzed using the statistical software tool SPSS.

Surveys were conducted with 34 importing companies, it was confirmed that the implicit problems harm the import process, because 30% of the companies that import for the first time do not have enough knowledge for the import process to develop correctly. a correct way.

Keywords: Import process, implicit problems, knowledge, cost overruns.

I. INTRODUCCION

Las importaciones a nivel global aumentaron y la competencia en la industria local de los países importadores, cabe mencionar que la industria de dichos países exportadores puede llegar a tener mejores condiciones de producción que sea favorable para el país que desea importar. Gaitán (2018), en su investigación acerca las normas aduaneras en el proceso de importación en Colombia, indica que las importaciones es una parte de suma importancia en el comercio exterior, y por ello se debe tener conocimiento del proceso, así mismo se debe conocer y cumplir los pagos de los derechos e impuesto de las importaciones, cabe mencionar que en su investigación describe que antes de llevar a cabo una importación de un bien o servicio se deben seguir unos pasos importantes los cuales son: el registro como importador en la cámara de comercio, realizar un estudio de mercado del producto a importar, consultar el arancel de aduanas, consultar la cotización internacional, elegir la forma de pago más conveniente para ambas partes, etc.

En el Perú se realizaron las importaciones desde los años 90's hasta la actualidad es así que con el pasar de los años las importaciones fueron en aumento, esto se debió a que entramos en un proceso de globalización muy fuerte y las áreas de exportaciones e importaciones cada vez han tomado más trascendencia en las empresas, las importaciones pueden generar ciertas ventajas competitivas las cuales nos van a ayudar a tener acceso a mercados donde los productos y materia prima son más económicos, en el comercio exterior hay compañías que llevan una gran ventaja en cuestiones operativas y de conocimiento ya que llevan años en este sector, como nuevos importadores debemos de aprender a tener bien en claro las reglas del comercio exterior ya que la internacionalización de una empresa es todo un reto para los involucrados.

La Información recopilada mediante trabajos previos o teorías relacionadas al tema, ayudaron a desarrollar la investigación, estas serán usadas como fuentes de estudio, así mismo permitirá el desarrollo de posibles trabajos relacionados al proceso de importación y sus implicancias con respecto a los problemas.

Según INEI (2020). Afirma que las importaciones han aumentado un 15.76% desde

el 2016 con lo que respecta al valor FOB real en millones de dólares. Esto quiere decir que el mercado peruano está viendo esta operación más atractiva, de este modo podrán generar mayores ingresos, pero las empresas que quieran importar algún tipo de mercancía deben saber los procedimientos y requisitos que se necesitan para poder realizar una importación de manera correcta y que no genere sobrecostos que afecte la economía de la empresa.

En la actualidad estos procesos y permisos son más fáciles de gestionar a través de la VUCE la cual es una plataforma que habilitó el estado peruano para facilitar y agilizar el trámite de estos servicios es tanto el apoyo y soporte de esta plataforma que generó. Mincetur (2018), afirma que hubo un ahorro de S/ 544 millones de soles al comercio exterior en el periodo 2010 – 2018 esto ayudó de manera importante la operatividad aduanera, sin embargo, las empresas, agencias de carga internacional, agencias de aduana y otros operarios del comercio internacional siguen teniendo fallas y deficiencias al momento de realizar la operatividad.

Así mismo la empresa de carga Inter Logistics ayuda a sus clientes con sus importaciones. Ortiz (2016), menciona que la falta de un manual genera un mal manejo de actividades que forman parte del proceso de importación y las personas que forman parte del equipo de trabajo desconocen las actividades involucradas en el tema ya que todos desconocen el trabajo que se les asigna, eso generaría ineficiencia en el abastecimiento de la carga y posibles sobrecostos de la mercancía importada. En el año 2015 en los registros de SUNAT podemos apreciar que los importadores tardaban más de lo debido en retirar su mercancía. Esto se debía a que faltaban documentos o las empresas de carga no estaban ayudando correctamente con el proceso de importación. Esto podría generar costos en el almacenamiento de mercancía en la aduana, entonces podemos comentar que muchas empresas en el Perú no saben cómo importar productos, en esta mayoría se encuentran las mypes. Es por ello que nosotros como agencia de carga ayudaremos a estas empresas a que sigan el correcto orden de como importar y así puedan evitar multas y posibles pérdidas en la mercancía, por consiguiente esta investigación se busca ayudar a los importadores a tener un conocimiento respecto a los inconvenientes que se puedan ocasionar por la falta de capacitación o el desconocimiento que tienen con respecto al proceso de importación y las

implicancias que este puede tener, gracias a ello el objetivo de este trabajo es determinar la problemática del proceso de importación para empresas que quieren importar por primera vez y como es el funcionamiento de las empresas de carga al brindar su servicio, así mismo también daremos a conocer los procesos de importación. Es por ello que nos planteamos la siguiente pregunta, ¿Cómo perjudican los problemas implícitos durante el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020?, a consecuencia la información que hemos recopilado mediante trabajos previos o teorías relacionadas al tema que nos ha ayudado a desarrollar la presente investigación, podrán ser usadas como fuentes de estudio, así mismo permitirá el desarrollo de posibles trabajos relacionados al proceso de importación y sus implicancias con respecto a los problemas. Finalmente podemos comentar que muchas empresas en el Perú no saben cómo importar productos, en esta mayoría se encuentran las mypes. Es por ello por lo que la agencia de carga ayudara a estas empresas a que sigan el correcto orden de como importar y así puedan evitar multas y posibles pérdidas en la mercancía. Con respecto a la relevancia social, podemos comentar que muchas empresas en el Perú no saben cómo importar productos, en esta mayoría se encuentran las mypes. Es por ello por lo que nosotros daremos a conocer a través de la agencia de carga Inter Logistics los posibles escenarios que estas empresas puedan tener para seguir un correcto orden de como importar y así puedan evitar multas o posibles pérdidas en la mercancía.

En la implicancia práctica, mediante la investigación se busca ayudar a los importadores a tener un conocimiento respecto a los problemas que puede ocasionar la falta de capacitación o el desconocimiento que tienen con respecto al proceso de importación y las implicancias que este puede tener.

Nuestro valor teórico es determinar la problemática del proceso de importación para empresas que quieren importar por primera vez y sepan de qué manera puedan manejar un correcto proceso de importación sí que este pueda tener dificultades en el desarrollo de la operación.

El objetivo general de la investigación determinar cómo los problemas implícitos perjudican el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020 del mismo modo contamos con tres objetivos específicos y son: Precisar cómo los problemas implícitos perjudican al ajuste de valor en la agencia de carga Inter

Logistics, 2020. Establecer cómo los problemas implícitos perjudican a la percepción en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. Determinar cómo los problemas implícitos perjudican en el Ad-Valorem en la agencia de carga Inter Logistics, 2020.

Dentro del marco de una investigación científica esta debe contar con una hipótesis general, y la planteada para esta investigación es los problemas implícitos perjudican el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. Del mismo modo esta debe contar con tres hipótesis específicas las cuales mencionaremos a continuación: Los problemas implícitos perjudican el ajuste de valor en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. Los problemas implícitos perjudican a la percepción en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. Los problemas implícitos perjudican al Ad-Valorem en la agencia de carga Inter Logistics, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder desarrollar la presente investigación es necesario conocer los trabajos previos que guarden relación con nuestro tema, es por ello que nos apoyaremos de los siguientes antecedentes nacionales; Falcon (2018). En su investigación titulada *factores que dificultan el proceso de importación de las empresas metalmecánicas de la provincia de lima, 2018*. Tuvo como objetivo de investigación analizar cuáles son los factores que dificultarían el proceso de importación de las empresas de metalmecánicas de la provincia de lima, 2018. Tuvo un enfoque cuantitativo con diseño de investigación no experimental, en el cual tuvo como instrumento una encuesta. El autor en su investigación indica que se debe tomar en cuenta el asesoramiento para un correcto llenado de documentación al momento de realizar una importación ya que cometer algún error podría tener muchas dificultades en el proceso. En este estudio podemos destacar que muchas empresas empiezan a buscar diferentes herramientas para poder ayudar al importador y evitar sobrecostos o posibles pérdidas de mercancías. Según Pacheco (2017), en su investigación titulada *Proceso de importación de la agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016*. Tuvo como objetivo determinar la problemática en los procesos de importación de la agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016. Su

investigación fue planteada bajo un estudio no experimental, además no hubo necesidad de un instrumento porque los datos ya existían. El autor recomienda que, ante la problemática en los procesos de importación, los importadores puedan tener capacitaciones, talleres o asesoramientos para que se genere una mejor comunicación y comprensión con los agentes de aduana. Para finalizar con los antecedentes nacionales tenemos a Mitta (2018), en su investigación titulada *Proceso de importación y sus implicancias en los gastos operativos de la agencia de Acamar Aduanas S.A 2018*. El objetivo de dicha investigación fue determinar la problemática en relación con los gastos operativos con el proceso de importación en el área de operaciones de la agencia Acamar Aduana S.A 2018. Para su investigación presento un estudio no experimental, además para esta investigación el autor no uso un instrumento de recolección de datos para su primera variable, en la segunda variable el instrumento que usó fue la encuesta el autor recomienda que ante las incidencias observadas en el proceso de importación sugiere que los importadores o consignatarios tengan una capacitación con temas afines al comercio internacional y los procesos operativos para que puedan mejorar la comunicación con respecto al procedimiento de sus despachos, de este modo prevenir los sobrecostos que se puedan ocasionar y que sus clientes queden satisfechos. Gracias a los antecedentes planteados podemos tener más claro el panorama nacional con respecto a nuestra investigación, con el fin de tener un panorama más amplio para el desarrollo del presente trabajo vamos a tener en cuenta los siguientes trabajos internacionales, comenzando por Mondragón (2017) en su investigación titulada *Innovación en el proceso operativo para cargas marítimas de la compañía Interworld Freight LDTA*. Tuvo como objetivo dar una mejora a la compañía Interworld Freight LTDA, su investigación estaría enfocada en el proceso operativo internacional y nacional que opera la empresa. El tipo de estudio que empleo para la realización de su investigación fue no experimental debido a que no manipulo de manera directa sus variables, el instrumento que se utilizó es analizar el manejo que tuvo la compañía en las cargas marítimas de diferentes orígenes. Los resultados que se obtuvieron que la empresa trabaja con cargas nacionales e internacionales y para ellos tiene dos procesos operativos de los cuales no están compenetrados. Sin embargo, la compañía tiene como objetivo a través del análisis operativo que realizan y lograr que las mercancías lleguen al

usuario final sin sobrecostos. Del mismo modo Merizalde (2019) en su investigación titulada *análisis de los procesos logísticos de importación y exportación de la empresa de servicios de carga internacional s.a. (Serocarinsa)*. Tuvo como objetivo diseñar un manual que ayude a dar mejoras en los procesos logísticos de la empresa Serocarinsa. Tuvo un enfoque cuantitativo con diseño de investigación no experimental y el cual uso como instrumento una encuesta. En su investigación llegó a la conclusión que en la empresa al momento de realizar alguna importación o exportación había un retraso y esto se debía a que los documentos de los clientes estaban incompletos o tenían errores, así mismo la empresa comunicaba a sus clientes que todo ese retraso traería pérdida de tiempo y dinero para el cliente. Cabe mencionar que en su investigación pudo notar que muchos de los clientes de esta empresa Serocarinsa, trataban de evadir tributos haciendo una mala declaración de la mercadería importada, generando así sanciones y multas en los controles que realiza la aduana. En su investigación la autora indica que debe existir un manual el cual ayude a que haya una mejora en la comunicación de la empresa y el cliente con el fin de realizar un correcto proceso al momento de realizar una importación.

Del mismo modo tenemos a Cumanicho (2017) en su investigación titulada *importancia y beneficios que tienen las administraciones de aduanas al pertenecer a nuestro país a la organización mundial de aduana*. Tuvo como objetivo analizar la importancia y los beneficios que tiene la administración de aduanas en Ecuador. La investigación presentó un estudio no experimental de tipo cuantitativo, el autor llegó a la conclusión de que este acuerdo con la OMA tiene beneficios que favorece un correcto trámite aduanero ya que facilita el comercio, reduce los gastos administrativos y permite adaptarse al comercio exterior.

Para desarrollarse en el comercio internacional se debe tener conocimientos conceptuales que nos ayuden a entender mejor los procesos que conllevan los negocios debido a la índole del presente proyecto de investigación se definirán los conceptos teóricos de nuestras variables como también las dimensiones que emplearemos para un mejor entendimiento y desarrollo, para comenzar definiremos “problemas implícitos” como primer variable, para poder entender desligaremos estas dos palabras, problema según la RAE (2019) lo define como un conjunto de hechos o circunstancias que dificultan el alcance de un fin, con lo cual podemos

mencionar que un problema en el marco del comercio exterior puede ser una oportunidad de mejora en algún proceso con la cual nos permita darle una apropiada solución; de igual modo la RAE (2019) tiene como definición literal la palabra implícito como el acto de estar incluida en otra cosa sin que esta lo exprese, a esto podemos agregar que para el rubro de comercio exterior se suele dar por sobreentendido varios procesos logísticos o administrativos que por lo general los involucrados de la cadena logística ya tienen un conocimiento previo; por lo tanto podemos decir que los “problemas implícitos” son un conjunto de hechos que indirectamente entorpece la consecución de un fin, por este motivo cabe mencionar que los problemas implícitos dentro del comercio internacional se deben de manejar de manera inmediata para que no genere problemas e imprevistos en la operatividad de la gestión. Como se mencionó anteriormente se procede a definir de manera conceptual la segunda variable de la investigación, el “proceso de importación” de igual manera para un mayor entendimiento se desagregarán ambas palabras, comencemos por proceso, ISO 9000 (2015), indica que el proceso son actividades que en conjunto están relacionadas mutuamente y que se usan para proveer un resultado esperado. Para la UJAEN (2019) indica que el proceso es un conjunto de actividades que tras una planificación la cual implica un número de personas y recursos materiales se llega a un objetivo previamente identificado. La importación es definida como un régimen aduanero que permite el ingreso de productos a un territorio aduanero para su consumo, esto luego del pago de impuestos o derechos según corresponda así también como los recargos y multas que se sucintasen, y del cumplimiento de obligaciones aduaneras según SUNAT (2008) en la Ley general de aduanas en el art. 49°. De acuerdo con Vargas y Vílchez (2015) la importación como régimen en el cual la aduana autoriza el ingreso legal de mercancías provenientes del extranjero para ser destinadas para el consumo de la nación. Teniendo más en claro el concepto de ambas palabras podemos definir al proceso de importación con un conjunto de etapas o actividades que son supervisadas por la aduana y que permite a los importadores ingresar mercancías para la distribución nacional previamente hecho el pago de ciertos impuestos y derechos. Para poder dimensionar esta variable nos apoyamos de Promperú (2019, p.16 y p.33), menciona que la cotización de insumos importados para productos de exportación que debemos de tener un conocimiento básico antes de importar

cualquier producto ya que esto puede generarnos costos no contemplados, que a lo largo pueden afectar nuestro margen de ganancia, menciona que debemos tener en cuenta los costos que estén vinculados a la gestión aduanera que en este caso es el ajuste de valor, percepción y ad valorem, cabe recalcar que menciona otros conceptos en esta ponencia pero nosotros solo apuntaremos a las 3 mencionadas anteriormente, comenzando por el “ajuste de valor” según Alais (2020), en la revista Jurica Austral indica que Mercosur consta de un manual de procedimientos para el control de valor en aduana en la decisión N° 16/10 del CMC no existiría una norma que pueda saber con antelación los precios de compra en la valoración de aduana. Sin embargo, existen ciertos estudios que implícitamente podrían estar vinculados con respecto a los precios de transferencia, el manual menciona que para poder deducir el valor de aduana se necesita conocer todos los documentos relacionados a la transacción comercial, sin embargo, también se puede solicitar los documentos de la declaración de aduana. Igualmente, González (2018), nos indica en la revista de derecho de la universidad de Montevideo que el Valor de aduana no cuenta con una definición, sin embargo, esta cuenta con 6 métodos que se aplican según el orden del articulado por El Acuerdo de Valoración de la OMC, estos son métodos por el cual se logra determinar el valor en aduana y tener conocimiento de los derechos e impuestos a la importación que se deben establecer y aplicarse en el orden que se indica y asegurarse de que se cumplan con los requisitos. Así mismo menciona que es importante saber que la valoración aduanera se aplica a todas las transacciones internacionales que estén vinculadas con la importación y que deban calcularse los derechos de aduana.

Como segunda dimensión tenemos a la percepción que según la Ley N° 28053 (2003) lo define como un régimen el cual se aplica a las importaciones definitivas que estén gravadas con el IGV, como también este régimen no aplicara para operaciones que estén infectas o exoneradas a dicho impuesto, este impuesto se divide en tres categorías porcentuales que son el 3.5%, 5% y 10% que se aplican al valor CIF de la carga más todos los tributos y derechos de la importación, estos porcentajes se destinan para los siguiente escenarios, el 10% será aplicado para los siguientes casos; cuando el consignatario no tenga un domicilio fiscal no habido, que haya suspendido sus actividades de manera temporal, que no cuenta con un RUC o no lo indique en la DAM o DSI, o que realice por primera vez una

importación, seguido de ello el 5% es aplicable para las mercancías de segunda mano importadas, para concluir el 3.5% se aplicará para los importadores que no se encuentren en los supuestos mencionados anteriormente. Es así que Andrade (2018), en su investigación titulada Régimen de Percepciones y la Liquidez en las empresas Importadoras de Partes Automotriz, Provincia Constitucional del Callao, 2017, su investigación fue de tipo no experimental ya que no se manipularon las variables, el instrumento usado fue una encuesta que tuvo como muestra a 40 personas que tenían conocimiento del rubro, tuvo como conclusión que el régimen de percepción es de suma importancia dentro de la importación de repuestos automotrices ya que el poco control en las importaciones y el desconocimiento que pueden tener a ello no permitía que la empresa desarrolle su potencial en ventas, debido a esto el autor recomienda que para llevar un correcto orden en el proceso de importación deben de contratar a un supervisor capacitado dentro del comercio exterior es así que podrán evitar errores en sus operaciones de importación y a su vez llevar un mejor control de las mismas.

Para concluir con las dimensiones de esta variable tenemos el Ad-Valorem, para Cancino (2016) el Ad-Valorem es un porcentaje que se paga por una mercadería importada de acuerdo con el valor de aduana, por lo cual, para poder determinar dicho valor de aduana, el cual se toma como base el valor CIF (costo seguro y flete) de la carga. SUNAT (2008) define el Ad-Valorem como un derecho arancelario que está gravada a la importación de una mercadería, esta se divide en la base imponible que es el valor de aduana que es determinado conforme al sistema de valoración vigente y también tenemos la tasa impositiva la cual tiene 4 niveles porcentuales los cuales son; 0%, 4%, 6% y 11% los cuales son determinados por la subpartida nacional. Del mismo modo tenemos a Lapa (2019), en su trabajo de investigación titulada *Análisis de impuestos en régimen de Importación para el Consumo en la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria, Lima, 2018*. Tuvo como objetivo principal especificar los impuestos en el régimen de importación para el consumo de la intendencia de Aduana aérea y postal de la Superintendencia de Aduanas y administración tributaria. El autor llegó a la conclusión que la recaudación de impuestos en el régimen de importación para el consumo de la intendencia de Aduana Aérea y postal de la superintendencia de Aduanas y Administración tributaria – SUNAT Perú, 2018 es gracias a los impuestos

de AD-Valorem que es el impuesto general de ventas y el impuesto a la promoción municipal, cabe mencionar que en su investigación indica que se debe informar de los diferentes beneficios tributarios de los tratados internacionales, también considerar una revisión de las mercancías que no declaran el IGV, IPM.

Siguiendo con la información para realizar la presente investigación nos ayudamos de la siguiente teoría relacionada a nuestro tema con Valencia (2019), en su trabajo de investigación nos indica que el comercio exterior es el intercambio de bienes con otros países, siguiendo así un procedimiento con aduanas, teniendo un conocimiento de normativas del país al que se exporta o importa un bien, así mismo cumpliendo con las transacciones que se deben facilitar para el ingreso o salida de una mercadería. Comenzando con este concepto básico, ahora podemos estudiar sus características, cuando nos referimos a los intercambios entre todos los países del mundo, a menudo se los denomina comercio internacional. Por otro lado, el comercio exterior generalmente se refiere al comercio realizado por un país con otros países del mundo, no a sus actividades comerciales internas, es decir, el comercio realizado dentro de su propio territorio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada cuyo diseño de investigación es descriptiva no experimental.

El presente trabajo de investigación se considera descriptiva según Universidad Naval (2016) indica que la investigación descriptiva explora más allá de una descripción cualitativa o cuantitativa, así mismo utilizan características que se presentan en la realidad, mostrando así la estructura con estadísticas descriptiva para una mejor precisión. En consecuencia, estamos planteando nuestros estudios como no experimental debido a que Ríos (2017), menciona que en el estudio no experimental no es necesario manipular las variables ya que sólo se observan los hechos en un texto natural, además de ello mencionamos que la investigación es aplicada debido a que Concytec (2018), refiere que en el estudio de investigación aplicada determina el conocimiento científico basados en metodologías, protocolos

y tecnologías y así poder cubrir necesidades específicas.

3.2. Operacionalización de variables

Para el presente proyecto es indispensable desarrollar la operacionalización de las variables, debido a que podremos escoger y determinar los conceptos que mejor acompañen la investigación, ya que según Núñez (2007) indica que todo lo que se puede estudiar, controlar y medir de las variables, se puede definir de manera operacional y conceptual tanto en los enfoques cualitativos como cuantitativos. Desde este punto cabe mencionar que según Latorre, del Rincón y Arnal (2005) la definición conceptual es aquella que va a definir y explicar el contenido de nuestro enunciado, que se le puede atribuir un concepto de “libro”, la cual podemos interpretar que es un definición literal, definida y bien articulada, por otro lado tenemos la definición operacional que según Cea D´Ancona (1998) menciona que de la teoría que conforma una investigación se pueden obtener y traducir a términos operacionales de los cuales se pueden deducir como variables empíricas o indicadores que nos permitan contrastar el concepto que se analizara. Teniendo esto en claro tenemos nuestra primera variable que es proceso de importación la cual se dimensiono de la siguiente manera: Ajuste de valor, percepción y ad valorem las cuales tendrán quince ítems que nos ayudarán al desarrollo de nuestro instrumento de recolección de datos. Por otro lado, tenemos a nuestra segunda variable que es problemas implícitos, con lo cual si nosotros queremos buscar un significado en concreto que encaje dentro del comercio exterior no lo habrá es por ello por lo que para un mejor entendimiento lo definimos de una manera más comprensible en la matriz de operacionalización de variables, esta variable la dimensionamos solo en una que es conocimiento a la cual no tuvimos la necesidad de desarrollar indicadores e ítem.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población del presente proyecto está conformada por los clientes de la agencia de carga ubicada en la provincia constitucional del Callao.

Para la muestra no se tuvo que aplicar ninguna fórmula dado que la población es de 34 empresas los cuales son clientes de la agencia de carga Inter Logistics SAC. El muestreo del proyecto es censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección

En el presente proyecto de investigación se aplicará la técnica de la encuesta, ya que según Tafur (2020), menciona en el libro de los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación, que para la aplicación del método de encuesta se debe tener conocimiento sobre la investigación que se quiere realizar ya que así el investigador podrá sostener su instrumento de información con eficiencia. El instrumento de recolección que será usado en esta investigación será el cuestionario con la escala tipo Likert, ya que Matas (2016), menciona que La escala de Likert es un instrumento muy usado en las diferentes investigaciones que se realizan y en su artículo da a conocer la calidad de los datos que se obtienen al usar esta herramienta. En la presente investigación se realizó una prueba piloto a una parte de la población de estudio para corroborar si nuestro instrumento tenía la confiabilidad necesaria para ser lanzado a nuestra muestra objetiva, la cual fue validada por tres expertos en el campo, que mencionaremos a continuación.

Tabla N° 1 Análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	15

Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que nuestro alfa de Cronbach es de 0.959 con lo cual podemos indicar que nuestro nivel de validez es excelente, debido a que Herrera (1998) menciona que existen seis rangos para medir los niveles de validez de un instrumento los cuales vendrían a ser de 0.53 a menos el instrumento es nulo por lo cual se tendría que reformular en su mayoría, seguido de ello tenemos de 0.54 a 0.59 el cual tiene una validez baja y no se recomendaría usar, de 0.60 a 0.65 nuestro instrumento ya vendría a ser válido pero no tendría la consistencia suficiente para poder ser empleado, luego de 0.66 a 0.71 tenemos un nivel muy válido el cual nos permitiría usar el instrumento pero no tendríamos los resultados

que esperamos, seguido de ello llegamos al nivel que todo investigador quiere tener y llegar de 0.72 a 0.99 que es de excelente validez, donde es aquí donde se posiciona el instrumento de la presente investigación con un 0.959, con la cual podemos efectuar nuestro cuestionario de la manera segura hacia nuestra población de estudio; y para finalizar los niveles de validez tenemos 1.0 que es la validez perfecta.

Tabla N.º 2 Validación de expertos

Nº	Apellidos y nombres	Grado
1	Márquez Caro, Fernando Luis	Doctor
2	Pasache Ramos, Máximo Fidel	Magister
3	Maldonado Cueva Percy David	Magister

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la investigación es básicamente responder a la interrogante del problema de investigación. Así mismo obtuvimos información de fuentes confiables las cuales nos ayudaron en la investigación. Las encuestas realizadas serán validadas por expertos y de los cuales obtendremos resultados que estaremos mostrando en el trabajo, finalmente realizaremos un análisis estadístico el cual consta en la recolección, organización y estudio de los datos con los cuales vamos a poder obtener información válida y fidedigna basada en nuestro instrumento de recolección de datos, por consiguiente usaremos el programa SSPS que nos ayudara a aceptar o rechazar la hipótesis que se ha planteado en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

La información que obtuvimos con el instrumento será recolectada a través de la herramienta de formularios de google, ya que debido a la coyuntura actual no podemos gestionar los cuestionarios de manera presencial como se solía hacer por lo cual la mejor manera será de manera electrónica, además de ello los programas

que usaremos son Excel e IBM SSPS Statistics 25 que nos ayudara mediante gráficos y data proporcionada gracias a las encuestas realizadas a nuestra muestra, de la cual obtendremos una serie de tablas que nos ayudaran a tener de manera ya procesada la información, de este modo poder determinar la hipótesis del proyecto de investigación.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se respetarán los derechos de autor así mismo las citas realizadas se hicieron correctamente de acuerdo con la última edición de las normas APA, cabe mencionar que la información que hemos recopilado mediante trabajos previos o teorías relacionadas al tema que nos han ayudado a desarrollar la presente investigación, podrán ser usadas como fuentes de estudio, así mismo permitirá el desarrollo de posibles trabajos relacionados al proceso de importación y sus implicancias con respecto a los problemas. Además, se usó el programa TURNITIN la cual ayuda a salvaguardar la autoría, derechos e integridad de la investigación detectando un posible plagio, el cual para poder aprobar el curso de proyecto de investigación debe tener un máximo del 25% en similitud.

IV. RESULTADOS

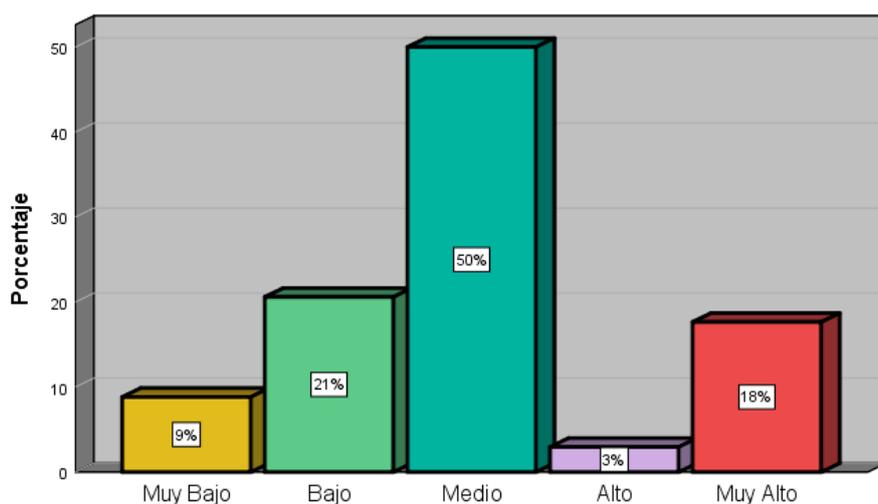
A continuación, se presentan los resultados encontrados en la investigación luego de realizar una encuesta a 34 empresas que son clientes de la agencia de carga Inter Logistics. Dichos hallazgos se detallan a través de tablas y figuras que se visualizaran a continuación.

Tabla N° 3 Frecuencia de Variable 1: Proceso de importación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	3	8,8	8,8	8,8
	Bajo	7	20,6	20,6	29,4
	Medio	17	50,0	50,0	79,4
	Alto	1	2,9	2,9	82,4
	mar	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N.º 1: Gráfico de barras del Proceso de Importación



Fuente: Elaboración propia

En la figura N.º 1 y tabla 3, se observa a los 34 encuestados que son clientes de la

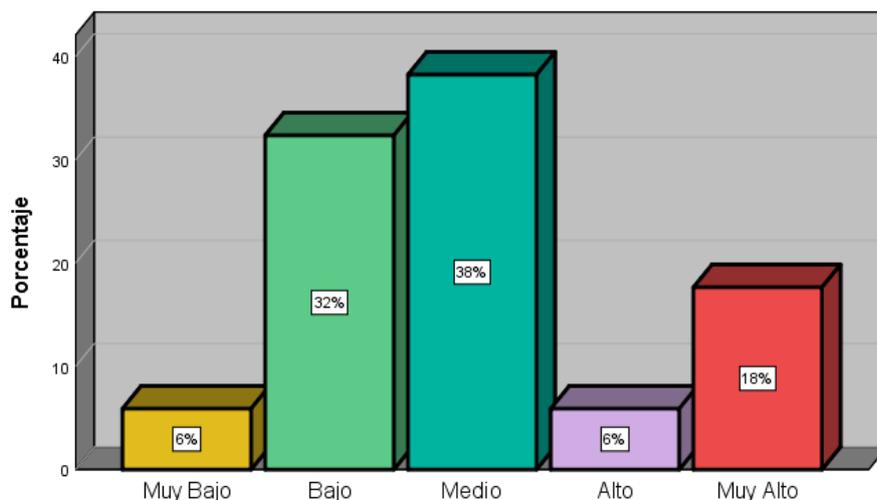
empresa de carga Inter Logistics, que el 50% tiene un conocimiento medio con respecto al Proceso de Importación, y el 21% tiene un conocimiento bajo con lo cual podemos decir que la mitad de los encuestados tienen cierta noción de este proceso, pero aproximadamente $\frac{1}{4}$ de ellos desconocen de ciertos aspectos, lo cual hace que un 30% de estas empresas tienen un conocimiento notoriamente bajo con respecto al proceso que conlleva cada una de sus importaciones, sabiendo esto podremos identificar las falencias en cada una de sus importaciones y así darle mayores alcances acerca de este proceso a nuestros clientes para que no puedan tener mayores problemas y no sean perjudicados.

Tabla N° 4 Frecuencia de la dimensión 1: Ajuste de Valor Percepción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	2	5,9	5,9	5,9
	Bajo	11	32,4	32,4	38,2
	Medio	13	38,2	38,2	76,5
	Alto	2	5,9	5,9	82,4
	Muy Alto	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N. ° 2: Gráfico de barras del Ajuste de Valor



Fuente: Elaboración propia

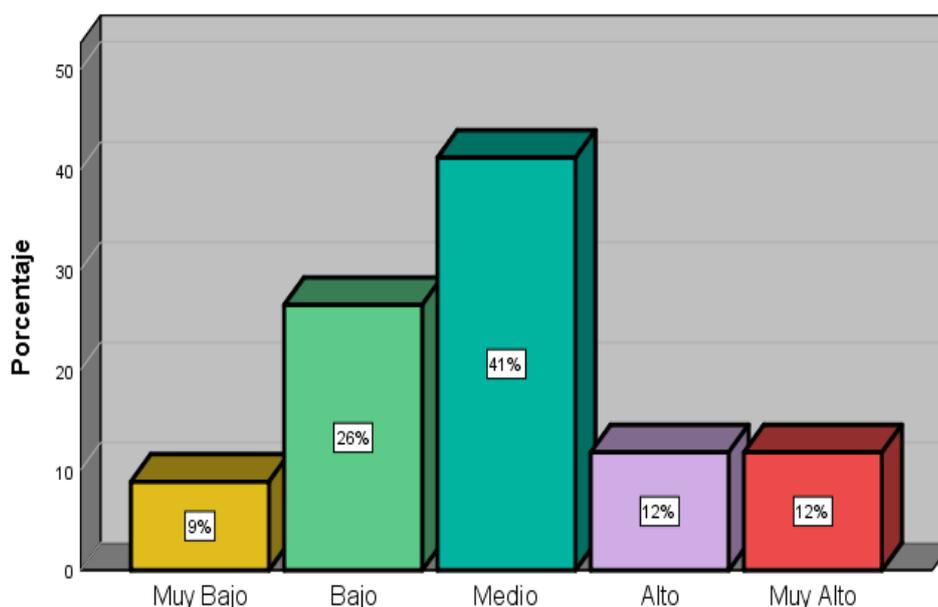
En la figura N.º 2 y tabla 4, se observa a los 34 encuestados que son clientes de la empresa de carga Inter Logistics, se observa que el 38% de las empresas encuestadas tienen un conocimiento medio con respecto al ajuste de valor pero muy pegado a ello el 32% de los mismo desconocen de ciertos aspectos relacionados al ajuste de valor por lo que pueden tener problemas al momento de que sean notificados por la aduana peruana ya que les va a generar sobrecostos con respecto al pago de los derechos e impuestos que deba pagar su carga con lo cual su margen de rentabilidad se podría ver perjudicado.

Tabla N° 5 Frecuencia de la dimensión 2: Percepción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	3	8,8	8,8	8,8
	Bajo	9	26,5	26,5	35,3
	Medio	14	41,2	41,2	76,5
	Alto	4	11,8	11,8	88,2
	Muy Alto	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N. ° 3: Gráfico de barras de la Percepción



Fuente: Elaboración propia

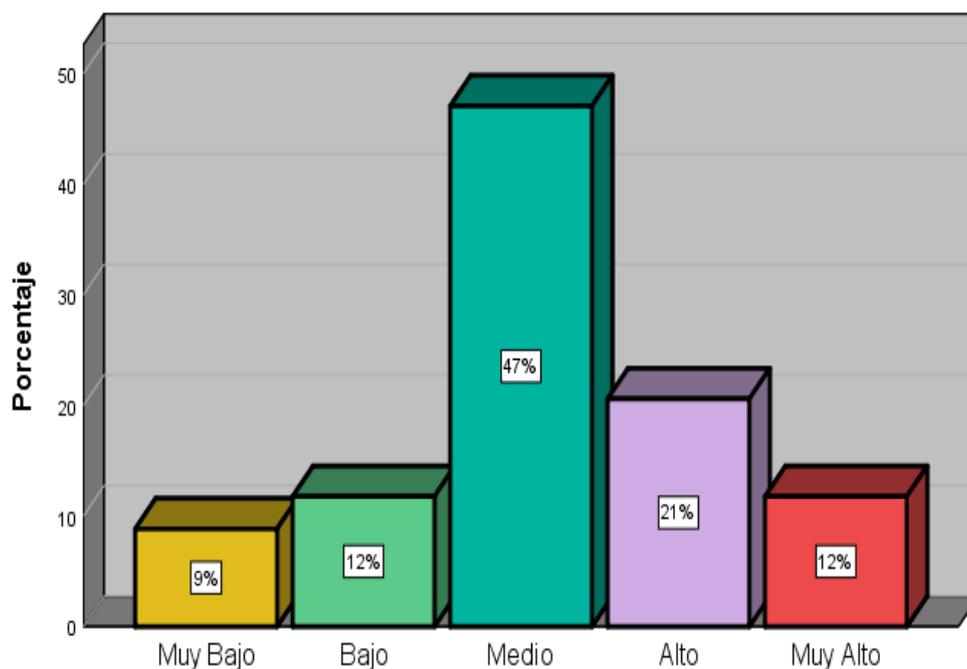
En la figura N.º 3 y tabla 5, se observa a los 34 encuestados que son clientes de la empresa de carga Inter Logistics, el 41% tiene un conocimiento MEDIO con respecto a la percepción, pero también se nota que el 26% de ellos tienen un BAJO conocimiento con respecto a este arancel con lo cual puede generar problemas al momento de sus operaciones en la importación de sus mercaderías, esto se da en varios casos cuando los importadores realizan esta operación por primera vez y desconocen del porcentaje que debe pagar su carga, es ahí donde nosotros como agencia de carga debemos de instruir y explicar todos los procedimientos que conlleva la logística de su carga tanto en origen como en destino, como también las facilidades y opciones que puede tener para disminuir el porcentaje en su primera importación para que no se vean perjudicados económicamente.

Tabla Nº 6 Frecuencia de la dimensión 3: Ad Valorem

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	3	8,8	8,8	8,8
	Bajo	4	11,8	11,8	20,6
	Medio	16	47,1	47,1	67,6
	Alto	7	20,6	20,6	88,2
	Muy Alto	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura Nº 4: Gráfico de barras del Ad Valorem



Fuente: Elaboración propia

En la figura N.º 4 y tabla 6, se observa a los 34 encuestados que son clientes de la empresa de carga Inter Logistics 2020, en esta grafica observamos que la mayor parte de los encuestados tienen conocimientos por encima de la media con respecto al Ad valorem pero cerca de $\frac{1}{4}$ de los encuestados desconocen el Ad valorem que podría estar sujeta sus cargas de importación lo cual puede generar ciertos sobrecostos al momento del pago del formato C de importación donde figura los montos que deben pagar con respecto a derechos e impuestos por la importación. Es por este motivo que la agencia de carga debe informar de manera oportuna al importador si su carga está sujeta al Ad Valorem, esto se puede saber revisando la partida arancelaria con la cual el producto va a ser declarado.

Hipótesis General

La hipótesis general que fue planteada en el presente trabajo es la siguiente: Los problemas implícitos perjudican el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. Con los resultados que obtuvimos de nuestra encuesta realizada a 34 empresas importadoras que son clientes de la agencia de carga Inter Logistics se pudo obtener la información suficiente para poder determinar que los problemas implícitos perjudican el proceso de importación, ya que observamos que el poco conocimiento que pueden tener los importadores al momento de hacer sus primeras operaciones en el comercio exterior, puede conllevar a posibles problemas respecto a cada uno de los procesos que puede gestionarse en la operación.

Hipótesis Específicas

Nuestras hipótesis específicas en la presente investigación fueron segmentadas y al igual que nuestras dimensiones son tres, como primera hipótesis específica relacionada a nuestra primera dimensión Ajuste de valor, Los problemas implícitos perjudican el ajuste de valor en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. De acuerdo con los resultados estadísticos existe un porcentaje medio del 38% de las empresas con respecto al conocimiento del ajuste de valor. Cabe mencionar que el 32% de estos tienen un conocimiento bajo del ajuste de valor que es una de las dimensiones con mucha importancia ya que es un control aduanero.

Nuestra segunda hipótesis específica en la investigación es Percepción, Los problemas implícitos perjudican a la percepción en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. Los resultados estadísticos obtenidos existen un resultado del 12% que arrojo que las empresas cuentan con conocimiento de percepción en las mercancías, el 41% de estos tiene capacidad media de información, esto quiere decir que las empresas encuestadas no cuentan con información acerca de esto, así mismo el 26% no cuenta con conocimiento acerca de este arancel que se aplica a las importaciones.

Finalmente tenemos a nuestra tercera hipótesis específica en la investigación es el Ad – Valorem, Los problemas implícitos perjudican al Ad-Valorem en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. En estos resultados estadísticos que hemos obtenido que el 21% de estas empresas tiene conocimiento de este derecho aduanero, el 47% de estas empresas cuentan con un conocimiento medio de Ad – Valorem que están sujetas a las importaciones. Y es así como el 12% de estos no tienen conocimiento suficiente sobre este valor de aduana.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó la siguiente interrogante, ¿Cómo perjudican los problemas implícitos durante el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020?, se comprobó que los resultados obtenidos fueron satisfactorios ya que dentro del escenario donde se planteó la problemática se tuvo la facilidad de contar con las empresas importadoras que estuvieron dispuestas a colaborar con la presente investigación, pero cabe señalar que no se llegó a la población deseada, ya que debido a la coyuntura nacional, las importaciones se vieron afectadas por lo que la cantidad de empresas que importadoras no fue la misma que en el año 2019, sin embargo se obtuvieron resultados que nos ayudaran a contrastar nuestra investigación con otros autores y así mismo dar a conocer la similitud en los resultados obtenidos, como también reconocer las debilidades y fortalezas de la presente investigación. Gracias a lo mencionado anteriormente se llegó a la respuesta que los problemas implícitos asociados a nuestras dimensiones si perjudican el proceso de importación ya que la desinformación que pueden llegar a tener los importadores obstaculiza el correcto proceso que debe seguir una importación en consecuencia a ello se generan diversos problemas como sobrecostos, perdidas de mercancía y problemas con la aduana que pueden llegar a afectar a la agencia de carga como al importador, es así que también se observó lo siguiente en relación con respecto a nuestra hipótesis general, los problemas implícitos perjudican el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. Como resultado pudimos saber que solo el 21% de las empresas encuestadas cuenta con un conocimiento superior respecto al proceso de importación, en este caso podemos decir que estas empresas están capacitadas para seguir un correcto proceso en cada una de sus operaciones con lo cual no se verían perjudicados en temas con la aduana, sin embargo pudimos observar que el 50% tiene un conocimiento promedio con respecto a la variable, pero cerca del 30% de las empresas encuestadas cuentan con un conocimiento muy bajo con respecto al proceso de importación, esta desinformación y desconocimiento que pueden llegar a tener estas empresas resulta ser perjudicial para ellos mismos ya que pueden generarle problemas económicos tanto a ellos como a la agencia de carga lo que conlleva a una mala gestión dentro del proceso de importación, es así que

en este punto no estamos de acuerdo con el resultado obtenido con Mitta (2018), ya que nos muestra que como hipótesis general tiene la problemática de los gastos operativos afectan el proceso de importación, en su investigación determino que no existe una relación significativo entre los gastos operativos y el proceso de importación, cabe señalar que su encuesta se hizo solo a 25 empresas con lo cual esto pudo afectar los resultados de su investigación, ya que en la encuesta que nosotros realizamos pudimos notar que los problemas implícitos pueden generar problemas en el proceso de importación, ya que los gastos operativos que menciona Mitta están incluidos dentro de nuestros problemas implícitos que mencionamos en la presente investigación, debido a que estos gastos operativos se van a generar por la desinformación que puedan tener los importadores con respecto al ad valorem, ajuste de valor y percepción, esto podrá acarrear una serie de problemas y gastos operativos, ya sea que el importador tenga que pagar una serie de sobrecostos al no conocer los derechos e impuestos que tenga que pagar o al no contar con los medios suficientes para poder pagar dichos gastos, podrían perder la mercadería. Como primera hipótesis específica tenemos, los problemas implícitos perjudican el ajuste de valor en las agencias de carga Inter Logistics 2020. En los resultados que obtuvimos con respecto a esta dimensión pudimos notar que cerca del 40% de la empresas encuestadas tienen un conocimiento bajo y muy bajo con respecto al ajuste de valor, seguido de ello el 38% cuenta con un conocimiento promedio y poco más del 20% cuenta con un alto conocimiento respecto a esta dimensión, con los resultados obtenidos pudimos notar que los problemas implícitos pueden perjudicar el ajuste de valor, esto se debe a que en varias ocasiones el cliente por aminorar sus gastos deciden poner en la factura comercial un valor inferior del producto al que suele estar en el mercado nacional, es ahí donde la aduana detecta ese desbalance y procede a notificar la carga con un ajuste de valor, es ahí donde el importador desconoce de los procedimientos que conlleva este procedimiento, en el mejor de los escenarios el cliente acepta el error y hace el pago de la diferencia con respecto a los impuestos que tiene que pagar y procede al retiro de su carga, pero si el cliente no está de acuerdo con este pago y decide hacer un reclamo, este tiene que hacerlo con la aduana con lo cual este tiene un plazo para hacer el reclamo formal presentando toda la evidencia que avale el valor de su factura, luego de ellos la respuesta de la aduana suele ser en 1 mes

aproximadamente, en todo este tiempo al importador se le genera costos por almacenaje, sobrestadía del contenedor, lo cual conlleva a una serie de gastos que no estuvieron contemplados en sus costos iniciales con lo cual podría perder su mercadería o simplemente ver su margen de rentabilidad afectado. Es así como Pacheco (2017) en sus tesis tiene como hipótesis específica que la problemática en la valoración de aduana en el proceso de importación genera demoras y sobrecostos en la operación, obtuvo como resultado que efectivamente el ajuste de valor perjudica el proceso de importación ya que esto genera sobrecostos en el almacenaje tanto marítimo como aéreo, la información la obtuvo de la base de datos de la empresa SC&D agente de aduana, ya que pudo observar la cantidad de numeraciones en el año 2016 que en promedio generaba un sobrecostos de USD 150 a USD 400 a los importadores, seguido de ello el importador si aceptaba pagar el ajuste de valor podía retirar su carga, pero si decidía apelar la decisión de la aduana tendría que presentar toda la documentación pertinente a la transacción comercial, lo que conllevaría tiempo. Es por ello que concordamos con el enfoque y resultado que tuvo este autor en su investigación ya que podemos notar que cuando la carga de un importador es sometida al ajuste de valor podrá generar sobrecostos y pérdidas de tiempo a la empresa importadora como también a la agencia de carga es así que podemos decir que los importadores deben tener conocimiento acerca de los procesos de la gestión de su carga si es sometida a dicho ajuste.

Como segunda hipótesis específica tenemos, los problemas implícitos perjudican a la percepción en la agencia de carga Inter Logistics, 2020. En los resultados obtenidos con nuestra dimensión notamos que un poco más del 30% de las empresas encuestadas tienen un bajo conocimiento con respecto a la percepción, el 41% tiene un conocimiento promedio y el 24% de los encuestados cuenta con conocimiento alto con respecto a este arancel, los resultados arrojados podemos apreciar que los problemas implícitos pueden perjudicar de una manera importante a la percepción ya que esto generaría dificultades al momento de realizar las operaciones en las importaciones, es así que esto se ve reflejado en las primeras importaciones ya que el empresario no tiene conocimiento del porcentaje que debe asumir por la carga. Es por ello por lo que las empresas de carga son de suma importancia ya que son ellos los que ayudaran a estos primeros importadores a no

cometer errores en su importación, evitando posibles errores, sobrecostos y contratiempos. Es así como tenemos a Andrade (2018). Estamos de acuerdo con el autor ya que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el régimen de las percepciones con las importaciones de partes automotrices, con lo cual enfoco su investigación a las empresas importadoras de dicho rubro, con lo cual tuvo como participantes a 40 empleados de 9 empresas que importan esta mercadería, es así que con los resultados obtenidos llego a la conclusión de que tanto el régimen de percepción y las importaciones son de vital importancia para la empresa ya que una falta de control en las importaciones hacía que la empresa no llegue a su máximo potencial con respecto a sus ventas internas ya que no había un conocimiento de los tributos que estaban sujetos a cada una de sus importaciones es así que notaron que esto afectaba directamente a las empresas con respecto a su liquidez, es así que recomienda que las empresas importadoras deben de contratar a un persona que este capacitada con respecto a los procesos de una importación y que tenga conocimientos con respecto a la logística de aduana para partes automotrices ya que de esta forma puedan evitar posibles pérdidas de mercadería; viendo esto podemos mencionar que estamos de acuerdo con el autor ya que para llevar un correcto control en las importaciones en cualquier empresa se necesita una persona capacitada en el tema de comercio exterior ya que es de vital importancia, para evitar cualquier problema con referencia a los tributos que estarán sujetos a la carga de importación, por otro lado hace mención a que podrían sufrir pérdidas en la mercadería, si lo enfocamos solo en el tema de la percepción, el cliente podría perder su carga siempre y cuando no pueda pagar los tributos que gravan su importación, es así que la carga tendría que ir a un almacén extraportuario, de este modo si el cliente demora en pagar dichos tributos la carga seguirá ocasionando sobrecostos con respecto al almacenaje, en algún punto ambos costos podrían sobrepasar el valor de la mercadería, y es ahí donde el importador podría perder la mercadería importada.

Como tercera y última hipótesis específica tenemos, los problemas implícitos perjudican al Ad-Valorem en las agencias de carga Inter Logistics, 2020. En los resultados que se obtuvieron, indican que cerca del 20% de las empresas tienen un conocimiento muy bajo acerca del Ad-Valorem, existe un porcentaje medio del 47% que tiene conocimiento con respecto a esta dimensión y así mismo un poco

más del 30% cuenta con conocimiento. Con dichos resultados obtenidos podemos darnos cuenta que los problemas implícitos pueden perjudicar al Ad-Valorem en las agencias de carga 2020, esto se debe a que muchas de estas empresas no tienen conocimiento de que su carga de importación podría estar sujeta a este arancel, es así que también no tienen conocimiento de que es un derecho arancelario que se debe asumir al momento de querer importar alguna mercancía, es por eso que las agencias de carga brindan esta información a las empresas para que puedan seguir un correcto proceso, informar que este arancel cuenta con 4 niveles porcentuales que son 0%, 4% 6% y 11% y cada uno de los porcentajes se aplica a cada importación dependiendo de la subpartida de cada producto. Es así como tenemos a Lapa (2019). Estamos de acuerdo con el autor ya que tuvo como objetivo describir los impuestos en el régimen de importación, es por ello por lo que su investigación estuvo enfocada en el consumo de la intendencia de Aduana aérea y postal de la superintendencia de Aduanas y Administración tributaria, con la cual tuvo como población a dos millones de series de las declaraciones aduaneras de mercancías. Y es así como con los datos obtenidos llegó a la conclusión que los impuestos AD-Valorem, impuesto general a las ventas y el impuesto a la promoción municipal son impuestos que principalmente deben ser declarados y que por ende es de suma importancia que las empresas tengan en cuenta que son impuestos que se deben considerar y respetar al momento de realiza una importación, a su vez el autor indica en su investigación que se deben respetar las tasas que se usan para el cálculo del AD-Valorem en el régimen de importación para el consumo, esto se establece bajo la normativa vigente 0%, 4% 6% y 11%, así mismo da a conocer en qué mes del año la base imponible del AD-Valorem para el régimen de importación de consumo se incrementa y ese mes suele ser el de Agosto, esto quiere decir que las mercancías importadas tienen su pico más algo en dicho mes. Podemos mencionar que estamos de acuerdo con el autor ya que en su investigación nos indica que los impuestos son importantes y obligatorios para el cliente, ya que así se estarían cumpliendo con las normas que indica la aduana, para el correcto manejo de la importación.

VI. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación hemos llegado a la conclusión que el proceso de importación se ve perjudicado por los problemas implícitos los cuales fueron enfocados en la presente investigación, ajuste de valor, percepción, y ad valorem, es así que la falta de conocimiento por parte de los importadores, genera una serie de problemas operativos que perjudican el proceso de importación con el cual la agencia de carga debe resolver dichos problemas para que de esta forma el importador no tenga problemas con las autoridades aduaneras y de este modo la mercadería importada no sea retenida, como también no le genere sobrecostos al importador.
2. Llegamos a la conclusión de que el ajuste de valor en las importaciones es de suma importancia ya que es posible que estas empresas tengan problemas al momento de que la carga pase por la aduana, debido a que al momento de declarar la mercadería esta puede diferir con el valor que tenga registrado la aduana, es ahí donde se generan los problemas y sobrecostos, en consecuencia el importador tendrá que pagar más de lo que tenía presupuestado en un inicio, en tal sentido si el importador no desea pagar dicho ajuste de valor, tendrá que sustentar con los documentos y facturas originales de la importación ante la aduana el valor real, esto conlleva un proceso que suele durar 1 mes, es ahí donde el importador desconoce dicha gestión por lo tanto la agencia de carga debe de solucionar el problema presentando los documentos y expedientes sustentatorios para apelar la decisión de la aduana, este proceso aparte de generar sobrecostos, hace que la agencia de carga gaste tiempo y recursos en un proceso que se pudo evitar si el importador hubiera tenido conocimientos respecto a este tema.
3. Se llegó a la conclusión que la percepción es muy importante en la primera importación, ya que el porcentaje que se debe pagar es mayor en este caso siendo así el 10%, con lo cual se puede ver reflejado en los pagos del importador, ya que al ser la primera deben tener cuidado con la cantidad que se importa, para que no paguen en exceso dicho régimen, es ahí donde entra

a tallar lo conocimientos previos que puede tener el importador para que no sea afectado de una manera sustancial en dichos pagos, concluimos también que las empresas de carga tienen la obligación de informar al cliente acerca de los procesos que se realizan en la importación, y así evitar la pérdida en la rentabilidad de la mercadería importada.

4. Concluimos que las empresas importadoras no cuentan con un conocimiento acerca del AD-Valorem al momento de importar una mercadería, el cliente debe tener en cuenta que este arancel tiene un costo, y está dividido en 4 niveles porcentuales el cual se determina en las mercaderías eso dependerá de la partida arancelaria que tengan dichas mercaderías, así mismo, si este arancel es ignorado puede llegar a generar sobrecostos, ya que es un derecho arancelario que toda empresa que importa por primera vez debe tenerlo en cuenta, cabe mencionar que las empresas de carga deben informar acerca del correcto proceso de importación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las empresas importadoras puedan capacitarse en cierta manera con respecto al proceso de importación, para que de este modo no puedan tener potenciales problemas con respecto a la logística aduanera y así no perjudiquen el proceso por el cual debe seguir la agencia de carga para la correcta numeración y declaración de la mercadería importada.
2. Se recomienda que los importadores investiguen el precio de su mercadería antes de importarla ya que puede haber una diferencia con los valores que tiene registrado la aduana y de este modo puedan evitar un posible ajuste de valor, como también se recomienda que no manipulen de manera intencionada el precio facturado para así evitar pagar una cantidad determinada de impuestos, ya que si la aduana detecta esto la carga sufrirá un ajuste de valor.
3. Se recomienda que las agencias de carga informen de manera oportuna los valores que debe pagar el importador para su primera importación y de este modo pueda evitar pagar una demasía en los impuestos y derechos, del mismo modo darle consejos y estrategias para que pueda disminuir dicho valor en la primera importación.
4. Se recomienda que los importadores investiguen la partida arancelaria del producto que van a importar para que así comprueben si dicha mercadería está sujeto a algún porcentaje de dicho arancel, si la mercadería está ligada a algún porcentaje el importador debe de solicitar un certificado de origen a su proveedor para que cuando llegue la mercadería este documento absuelva el pago de dicho arancel, es se debe gracias a los acuerdo comerciales que podemos tener con el país de donde se importe la mercadería.
5. Finalmente se recomienda a las empresas que tienen el capital económico para contratar una persona capacitada en el comercio exterior lo puedan hacer, para que este pueda ayudar a evitar cualquier problema con respecto al proceso de importación y del mismo modo mejorar la logística de comercio exterior.

REFERENCIAS

- Alias, H. F. (2020). *Los precios de transferencia y la valoración en aduana. Comentarios a la guía de la OMA versión 2015. Revista Jurídica Austral*, <https://ojs.austral.edu.ar/index.php/juridicaaustral/article/view/345/544>
- Andrade Otero, C. (2018). *Régimen de Percepciones y la Liquidez en las empresas Importadoras de Partes Automotriz, Provincia Constitucional del Callao, 2017*. [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33059/Andrade_OCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cancino, G. R. (2016). El arancel. *Revistas UNAM*, 1. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/amicus/article/view/57468/50994>
- Cumanicho-Cuenca, C. (2017). *Importancia y beneficios que tienen las administraciones de aduanas al pertenecer nuestro país a la organización mundial de aduanas*. [Examen Complexivo, Universidad técnica de Machala]. Archivo digital. <http://186.3.32.121/bitstream/48000/10783/1/ECUACE-2017-CI-DE00137.pdf>
- Cea D´Ancona, M. A. (1998). *Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/3dBSKnN>
- Chamorro C., Belmonte J., Linares S., Ruiz M. y Vecino F. (Ed.). (2003). *Didáctica de las matemáticas*. Sello Editorial Pearson Educación. <https://unmundodeoportunidadesblog.files.wordpress.com/2016/02/didactica-matematicas-en-infantil.pdf>
- Consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. (2018, julio 5).

Normas legales. *El peruano*. <https://bit.ly/2YTUVUy>

Dirección nacional de Aduanas. (2020). *Ajuste de valor*. <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2480/8/innova.front/ajuste-de-valor.html>

Falcon Pacotaípe, M. (2018). *Fatores que dificultan el proceso de importación de la empresa metalmecánicas en la provincia de lima, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio académico UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33494/Falcon_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gaitán Ramírez, D. (2018). *Normatividad aduanera en el proceso de Importación en Colombia*. [Trabajo de Diplomado, Uniempresarial- Fundación Universitaria empresarial de la cama de comercio de Bogotá]. Archivo digital <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/20502/TFCE%20G144n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Galicia-García, C. (2013), *La importancia del despacho aduanero en el comercio exterior de México* [Tesina, Universidad Nacional Autónoma de México, México]. Archivo digital. <http://132.248.9.195/ptd2013/diciembre/0706959/0706959.pdf>

González, B. P. y Figueredo, F. (2018), *El valor en aduana y los precios de transferencia*. *Revista de derecho de la Universidad de Montevideo*, 2. <http://revistas.um.edu.uy/index.php/revistaderecho/article/view/414/507>

Herrera, A. (1998). *Notas sobre Psicometría*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio UNE. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3047/TM%20AD->

[Gp%204402%20Z1%20-%20Zevallos%20Ipanaque%20Alfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-exportaciones-enero-2020.PDF)

Instituto Nacional de estadística e informática (2020). *Informe técnico de la evolución de las exportaciones e importaciones No 03*.
<http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-exportaciones-enero-2020.PDF>

ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario*. (4ta ed.). Norma Internacional.
<http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

Latorre, A (2005). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. (1era ed.).GR92.
https://www.academia.edu/4537791/Latorre_Antonio_Bases_Metodologicas_De_La_Investigacion_Educativa

Lapa Camargo, R. (2019). *Análisis de impuestos en régimen de Importación para el Consumo en la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria, Lima, 2018* [Tesis de grado, Universidad Cesar vallejo] Repositorio UCV.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31366/Lapa_CRM.pdf

Ley N° 28053. (2003, agosto 8). Poder legislativo. *Diario Oficial El Peruano*.
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28053.pdf>

Maguiña, Márquez, Ugaz y Zamora. (2016). *Mejoramiento en el proceso operativo del área de atención al cliente aplicando el sistema de Tracking en la empresa Airocean cargo Sac*. [Tesis de grado Universidad de Ciencias aplicadas]. Repositorio académico UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/618347/UGAZ_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martinez A. (2015), *Identificación de los riesgos asociados a la contratación de proveedores logísticos como agencias de carga, transportadores terrestres y agencias de aduanas en Colombia* [Artículo académico para optar al título especialista en gerencia logística integral Universidad militar]. Repository Unimilitar. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13820>

Matas, A. (2018). *Diseño de formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. *Revista electrónica*, 20. <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>

Merizalde, T. (2019). *Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación de la empresa de servicios de carga internacional S.A. (SERCARINSA)*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio nacional en ciencia y tecnología. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45750/1/TESIS%20MERIZALDE%20FINAL%20CORREGIDA%20%2826%20AGO%202019%29.pdf>

Ministerio de comercio exterior y turismo. (2018). *MINCETUR: VUCE ha permitido ahorro de s/544 millones al comercio exterior*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/18486-mincetur-vuce-ha-permitido-ahorro-de-s-544-millones-al-comercio-exterior>

Mitta C. (2018), *Proceso de importación y su importancia en los gastos operativos de la agencia Acamae Aduanas S.A 2018* [Tesis de grado, Universidad cesar vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30526>

Mondragón, L. (2017). *Innovación en el proceso operativo para cargas marítimas*

de la compañía interworld freight LTDA. (Proyecto de grado). Universidad Libre, Santiago de Cali, Colombia.
https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10106/Mondragon_Leon_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Núñez M. (Eds.). (2007). Las variables. En las variables: estructura y función en la hipótesis (pp. 166-167). Investigación educativa

Ordoñez J. (2009), *Impacto de las medidas de control en la declaración de los cánones y derechos de licencia (regalías) como parte del valor en aduanas* [tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2311>

Pacheco H. (2017), *Proceso de importación de la agencia SC&D agentes de aduanas S.A.C 2016* [tesis de grado, Universidad César vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1887>

Promperú. (2019). *Cotización de insumos importados en productos de exportación*. <http://repositorio.promperu.gob.pe/handle/123456789/3863>

Real academia española. (Eds.). (2020), *Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., versión 23.3 en línea*. <https://dle.rae.es>

Ríos Ramirez, R. (Ed.). (2017). *El artículo de investigación. Metodología de redacción*. <file:///C:/Users/Sthefany%20Gutierrez/Desktop/Dialnet-ElArticuloDeInvestigacion-683720.pdf>

Robles W. (2015), *Infracciones y sanciones aduaneras más recurrentes de los operadores de comercio exterior*. https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/XLVII_dcho_aduanero_prese-nt.pdf

Ortiz, E. (2016), *Diseño de un modelo de gestión por procesos aplicado a la*

empresa nutricereales de la ciudad de riobamba.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5702/1/82T00539.pdf>

Secretaria general ISO (2015) *Sistema de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario.* (4ta ed.).
<http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

Sunat. (2008). *Ley general de aduanas.* Recuperado de <https://bit.ly/3nrDgJ2>

Sunat. (2018). *Régimen de percepciones - importaciones.*
<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>

Tafur, P. (Ed.). (2020). *Elaboración de las tesis de maestría en educación.* Sánchez Huarcaya.
https://www.researchgate.net/profile/Diana_Revilla/publication/343426365_LIBRO_LOS_METODOS_DE_INVESTIGACION_-MAESTRIA_2020/links/5f29733da6fdcccc43a8e56a/LIBRO-LOS-METODOS-DE-INVESTIGACION-MAESTRIA-2020.pdf#page=51

Tributación en el comercio exterior. (2011). *Tributos que gravan la importación.*
<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/informag/tribadua.htm>

Universidad Naval (2016), *metodología de la investigación.*
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf

Universidad de Jaén (2019), *Sistema integrado de gestión de la calidad de los servicios y unidades administrativas de la Universidad de Jaén, Manual de procesos.* Recuperado de:
https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/sites/gobierno_sigcsua/files/upload_s/ujaen_paragraphs/SIGCSUA/DOCUMENTOS%20ESTRUCTURA/PD_P

[S/SIGCSUA_PD01.pdf](#)

Valencia Guachamin, E. (2019). *Negocios Internacionales vs Comercio Exterior: Análisis comparativo y tendencias actuales*. [Tesis de grado, pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2033/1/VALENCIA%20GUACHAM%c3%8dN%20EL%c3%8dAS%20KEVIN%20.pdf>

Vargas N., Vilchez M. (2005), *Plan estratégico para una agencia de aduanas bajo el contexto de la empresa familiar* [tesis de grado, Universidad peruana de Ciencias aplicadas]. Repositorio académico UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/301220/NVargas.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

ANEXO 1

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR (ES)

Nosotros Galdos Noya Rodrigo Franzhua y Urcia Gutiérrez Consuelo Sthefany alumnos de la facultad de Ciencias Empresariales y escuela profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo de la sede Lima Norte, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación titulado “Los problemas implícitos en el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020” son:

4.1.1 De nuestra autoría.

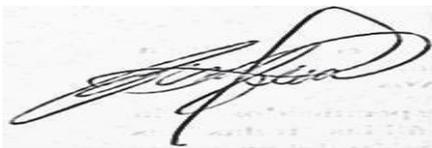
4.1.2 El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.

4.1.3 El trabajo de investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.

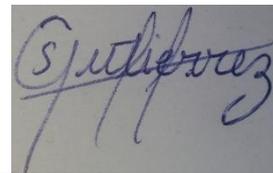
4.1.4 Los resultados presentados en el presente trabajo de investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos 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 27 de junio de 2020



Galdos Noya Rodrigo Franzhua
DNI: 73268619



Urcia Gutiérrez Consuelo Sthefany
DNI: 73172872

ANEXO 2

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Maldonado Cueva, Percy David, docente de la Facultad de Ciencias y escuela profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo de la sede Lima Norte, revisor del trabajo de investigación titulada “Los problemas implícitos en el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020”, de los estudiantes Galdos Noya Rodrigo Franzhua y Urcia Gutierrez Consuelo Sthefany constato que la investigación tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. 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 02 de julio de 2020



Maldonado Cueva, Percy
David DNI: 41380193

ANEXO 3

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&lang=es&s=8u=1091859547&o=1333826365

feedback studio | Galdos Noya RODRIGO FRANZHUA | Los problemas implícitos en el proceso de importación en las agencias de carga, 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Los problemas implícitos en el proceso de importación en las agencias de carga, 2020

AUTOR:
Galdos Noya, Rodrigo Franzhua (ORCID: 0000-0002-5317-7737)
Urcia Gutiérrez, Consuelo Sthefany (ORCID: 0000-0002-4210-9229)

ASESOR:
Maldonado Cueva, Percy David (ORCID: 0000-0001-9132-4841)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Marketing y negocios internacionales

LIMA-PERÚ
2020



Resumen de coincidencias

15 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.unilivre.edu... Fuente de Internet	1 %
4	www.sarlaft.com Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	repositorio.unimilitar.ed... Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.authorstream.com Fuente de Internet	<1 %
12	www.accessinitiative.org	<1 %

Página: 1 de 15 | Número de palabras: 4628 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO 4

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR/ ITEMS	ESCALA
Proceso de Importación	Para la Sunat. (2008). En la ley general de Aduanas en el Art. 49º, la importación se define como un régimen de aduanas que permite el acceso de productos a un territorio aduanero para su consumo, esto luego de pagar los impuestos o derechos según corresponda, así también como los recargos y multas que se suscitasen, y del cumplimiento de obligaciones aduaneras.	Promperú (2019, p. 16 y p.33). Menciona que la cotización de insumos importados para productos de exportación que debemos de tener un conocimiento básico antes de importar cualquier producto ya que esto puede generarnos costos no contemplados, que a lo largo pueden afectar nuestro margen de ganancia, menciona que debemos tener en cuenta los costos que estén vinculados a la gestión aduanera que en este caso es el ajuste de valor, percepción y AD-Valorem.	Ajuste de valor	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué nivel de conocimiento tiene referente al ajuste de valor? • ¿Cuál es su nivel de conocimiento con respecto al ajuste de valor? • ¿Qué conocimiento tiene con respecto al tiempo puede demorar al retirar su carga si está sujeta al ajuste de valor? • ¿Cuál es su nivel de conocimiento del proceso por el cual se acrecienta o disminuye el valor porcentual de las mercancías según la aduana? • ¿Qué conocimiento tiene respecto a qué entidad se debe presentar un reclamo en caso su carga esté sujeta al ajuste de valor? 	ORDINAL
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué conocimiento tiene de la actualización de las partidas arancelarias que no están sujetas al pago de percepción? • ¿Qué conocimiento tiene respecto al porcentaje de la percepción que se asigna a sus productos importados? • ¿Qué conocimiento tiene con respecto al porcentaje de percepción aplicada a su mercadería importada? • ¿Qué conocimiento tiene de las consecuencias que puede generar una mala información al momento de declarar su mercancía? • ¿Qué conocimiento tiene respecto a la disminución del pago 	ORDINAL

				de la percepción en su primera importación real?	
			AD-Valorem	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué conocimiento tiene acerca de los productos que están sujetos al ad valorem? • ¿Cuál es su nivel de conocimiento del porcentaje de ad valorem que deben pagar para su mercancía? • ¿Qué conocimiento tiene acerca del costo de importación si su mercancía, si está sujeta al ad valorem? • ¿Qué conocimientos tiene acerca de los porcentajes que tiene el arancel ad valorem? • ¿Qué conocimiento tiene de lo que podría ocasionar el no saber si su mercancía está sujeta a este arancel? 	ORDINAL
Problemas implícitos	Se define como un conjunto de hechos que indirectamente entorpece la secuencia de un fin	Chamorro, C. Belmont, J. Linares, S. Ruiz, M. Vecino, F. (2003), En su libro didáctica de las matemáticas, menciona que para resolver problemas primero debemos considerar las variables implícitas como también explícitas ya que con conocimientos previos podremos deducir y ayudarnos a la resolución de dichos problemas ya que para poder aprender primero debemos cometer errores.	Conocimiento		

ANEXO 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Los problemas implícitos en el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020

AUTOR: Galdos Noya Rodrigo Franzhua y Urcia Gutierrez Consuelo Sthefany

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Problemas implícitos			
¿Cómo perjudican los problemas implícitos durante el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020?	Determinar cómo los problemas implícitos perjudican el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020.	Los problemas implícitos perjudican el proceso de importación en la agencia de carga Inter Logistics, 2020.				
Problemas secundarios:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2: Proceso de importación			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
PE1. ¿Cómo perjudican los problemas implícitos al ajuste de valor en la agencia de carga Inter Logistics , 2020?	OE1.Precisar cómo los problemas implícitos perjudican al ajuste de valor en la agencia de carga Inter Logistics, 2020.	HE1. Los problemas implícitos perjudican el ajuste de valor en la agencia de carga Inter Logistics, 2020.	Ajuste de valor	Conocimiento	1,2,5	
				tiempo	3	
				costo	4	
PE2. ¿Cómo perjudican los problemas implícitos a la percepción en la agencia de carga Inter Logistics, 2020?	OE2. Establecer cómo los problemas implícitos perjudican a la percepción en la agencia de carga Inter Logistics, 2020.	HE2. Los problemas implícitos perjudican a la percepción en la agencia de carga Inter Logistics, 2020.	Percepción	Conocimiento	6,8	Muy bajo,
				Costo	7,9,10	

¿Cómo perjudican los problemas implícitos en el Ad-valorem en las agencias de carga 2020?	OE3. Determinar cómo los problemas implícitos perjudican en el Ad-valorem en las agencias de carga 2020.	HE3.Los problemas implícitos perjudican al Ad-valorem en las agencias de carga 2020.	Ad valorem	Conocimiento costo	11,14 12,13, 1 5	Bajo, Medio, Alto, Muy alto
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA PARA UTILIZAR			
TIPO:	POBLACIÓN: Clientes de importación de la agencia de carga Inter Logistics 2020	Variable independiente: Proceso de importación	DESCRIPTIVA:			
Aplicada a nivel descriptiva	En su mayoría Mypes que trabajan con la agencia de carga.	Técnicas: encuesta	Se usa el software SPSS versión 25 en español, se encarga de la recolección, clasificación, descripción, simplificación y presentación de los datos mediante tablas y figuras que describan en forma apropiada el comportamiento de información captada.			
DISEÑO	Población 34	Instrumentos: cuestionario				
No experimental	TIPO DE MUESTRA:					
METODO	No probabilístico					
Cuantitativo	TAMAÑO DE MUESTRA:					
	Clientes de la agencia de carga Clientes de importación del año 2020 Total 34 colaboradores					

ANEXO 6

N°	ITEMS	Respuesta				
		M A	A	M	B	M B
DIMENSIÓN 1° Conocimiento en la aplicación del ajuste de valor						
1	¿Qué nivel de conocimiento tiene referente al ajuste de valor?					
2	¿Cuál es su nivel de conocimiento con respecto al ajuste de valor?					
3	¿Qué conocimiento tiene con respecto al tiempo puede demorar al retirar su carga si está sujeta al ajuste de valor?					
4	¿Cuál es su nivel de conocimiento del proceso por el cual se acrecienta o disminuye el valor porcentual de las mercancías según la aduana?					
5	¿Qué conocimiento tiene respecto a qué entidad se debe presentar un reclamo en caso su carga esté sujeta al ajuste de valor?					
DIMENSIÓN 2° Conocimiento en la aplicación de la percepción						
6	¿Qué conocimiento tiene de la actualización de las partidas arancelarias que no están sujetas al pago de percepción?					
7	¿Qué conocimiento tiene respecto al porcentaje de la percepción que se asigna a sus productos importados?					
8	¿Qué conocimiento tiene con respecto al porcentaje de percepción aplicada a su mercadería importada?					
9	¿Qué conocimiento tiene de las consecuencias que puede generar una mala información al momento de declarar su mercancía?					
10	¿Qué conocimiento tiene respecto a la disminución del pago de la percepción en su primera importación real?					
DIMENSIÓN 3° Conocimiento en la aplicación del ad valorem						
11	¿Qué conocimiento tiene acerca de los productos que están sujetos al ad valorem?					
12	¿Cuál es su nivel de conocimiento del porcentaje de ad valorem que deben pagar para su mercancía?					

13	¿Qué conocimiento tiene acerca del costo de importación si su mercancía, si está sujeta al ad valorem?					
14	¿Qué conocimientos tiene acerca de los porcentajes que tiene el arancel ad valorem?					
15	¿Qué conocimiento tiene de lo que podría ocasionar el no saber si su mercancía está sujeta a este arancel?					

ANEXO 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO DE IMPORTACION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DEL AJUSTE DE VALOR							
1	¿Qué nivel de conocimiento tiene referente al ajuste de valor?	X		X		X		
2	¿Cuál es su nivel de conocimiento con respecto al ajuste de valor?	X		X		X		
3	¿Qué conocimiento tiene con respecto al tiempo puede demorar al retirar su carga si está sujeta al ajuste de valor?	X		X		X		
4	¿Cuál es su nivel de conocimiento del proceso por el cual se acrecienta o disminuye el valor porcentual de las mercancías según la aduana?	X		X		X		
5	¿Qué conocimiento tiene respecto a qué entidad se debe presentar un reclamo en caso su carga esté sujeta al ajuste de valor?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LA PERCEPCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Qué conocimiento tiene de la actualización de las partidas arancelarias que no están sujetas al pago de percepción?	X		X		X		
7	¿Qué conocimiento tiene respecto al porcentaje de la percepción que se asigna a sus productos importados?	X		X		X		
8	¿Qué conocimiento tiene con respecto al porcentaje de percepción aplicada a su mercadería importada?	X		X		X		
9	¿Qué conocimiento tiene de las consecuencias que puede generar una mala información al momento de declarar su mercancía?	X		X		X		
10	¿Qué conocimiento tiene respecto a la disminución del pago de la percepción en su primera importación real?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DEL AD VALOREM	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Qué conocimiento tiene acerca de los productos que están sujetos al ad valorem?	X		X		X		
12	¿Cuál es su nivel de conocimiento del porcentaje de ad valorem que deben pagar para su mercancía?	X		X		X		
13	¿Qué conocimiento tiene acerca del costo de importación si su mercancía, si está sujeta al ad valorem?	X		X		X		
14	¿Qué conocimientos tiene acerca de los porcentajes que tiene el arancel ad valorem?	X		X		X		
15	¿Qué conocimiento tiene de lo que podría ocasionar el no saber si su mercancía está sujeta a este arancel?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

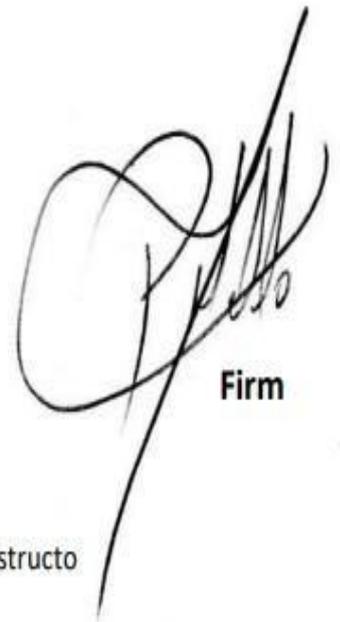
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

13 junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Maldonado Cueva, Percy David

DNI: 41380193

Especialidad del evaluador: Magister en Comercio Internacional y Aduana



Firm

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
PROCESO DE IMPORTACION**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DEL AJUSTE DE VALOR							
1	¿Qué nivel de conocimiento tiene referente al ajuste de valor?	✓		✓		✓		
2	¿Cuál es su nivel de conocimiento con respecto al ajuste de valor?	✓		✓		✓		
3	¿Qué conocimiento tiene con respecto al tiempo puede demorar al retirar su carga si está sujeta al ajuste de valor?	✓		✓		✓		
4	¿Cuál es su nivel de conocimiento del proceso por el cual se acrecienta o disminuye el valor porcentual de las mercancías según la aduana?	✓		✓		✓		
5	¿Qué conocimiento tiene respecto a qué entidad se debe presentar un reclamo en caso su carga esté sujeta al ajuste de valor?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LA PERCEPCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Qué conocimiento tiene de la actualización de las partidas arancelarias que no están sujetas al pago de percepción?	✓		✓		✓		
7	¿Qué conocimiento tiene respecto al porcentaje de la percepción que se asigna a sus productos importados?	✓		✓		✓		
8	¿Qué conocimiento tiene con respecto al porcentaje de percepción aplicada a su mercadería importada?	✓		✓		✓		
9	¿Qué conocimiento tiene de las consecuencias que puede generar una mala información al momento de declarar su mercancía?	✓		✓		✓		
10	¿Qué conocimiento tiene respecto a la disminución del pago de la percepción en su primera importación real?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DEL AD VALOREM	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Qué conocimiento tiene acerca de los productos que están sujetos al ad valorem?	✓		✓		✓		
12	¿Cuál es su nivel de conocimiento del porcentaje de ad valorem que deben pagar para su mercancía?	✓		✓		✓		
13	¿Qué conocimiento tiene acerca del costo de importación si su mercancía, si está sujeta al ad valorem?	✓		✓		✓		
14	¿Qué conocimientos tiene acerca de los porcentajes que tiene el arancel ad valorem?	✓		✓		✓		
15	¿Qué conocimiento tiene de lo que podría ocasionar el no saber si su mercancía está sujeta a este arancel?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de
corregir [] No aplicable []

10 de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:

PASACHE RAMOS MAXIMO FIDEL
DNI 07903350.

Especialidad del evaluador:
ING. ECONOMISTA. MGTR. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



firma

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
PROCESO DE IMPORTACION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DEL AJUSTE DE VALOR							
1	¿Qué nivel de conocimiento tiene referente al ajuste de valor?	X		X		X		
2	¿Cuál es su nivel de conocimiento con respecto al ajuste de valor?	X		X		X		
3	¿Qué conocimiento tiene con respecto al tiempo puede demorar al retirar su carga si está sujeta al ajuste de valor?	X		X		X		
4	¿Cuál es su nivel de conocimiento del proceso por el cual se acrecienta o disminuye el valor porcentual de las mercancías según la aduana?	X		X		X		
5	¿Qué conocimiento tiene respecto a qué entidad se debe presentar un reclamo en caso su carga esté sujeta al ajuste de valor?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LA PERCEPCION	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Qué conocimiento tiene de la actualización de las partidas arancelarias que no están sujetas al pago de percepción?	X		X		X		
7	¿Qué conocimiento tiene respecto al porcentaje de la percepción que se asigna a sus productos importados?	X		X		X		
8	¿Qué conocimiento tiene con respecto al porcentaje de percepción aplicada a su mercadería importada?	X		X		X		
9	¿Qué conocimiento tiene de las consecuencias que puede generar una mala información al momento de declarar su mercancía?	X		X		X		
10	¿Qué conocimiento tiene respecto a la disminución del pago de la percepción en su primera importación real?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DEL AD VALOREM	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Qué conocimiento tiene acerca de los productos que están sujetos al ad valorem?	X		X		X		
12	¿Cuál es su nivel de conocimiento del porcentaje de ad valorem que deben pagar para su mercancía?	X		X		X		
13	¿Qué conocimiento tiene acerca del costo de importación si su mercancía, si está sujeta al ad valorem?	X		X		X		
14	¿Qué conocimientos tiene acerca de los porcentajes que tiene el arancel ad valorem?	X		X		X		
15	¿Qué conocimiento tiene de lo que podría ocasionar el no saber si su mercancía está sujeta a este arancel?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

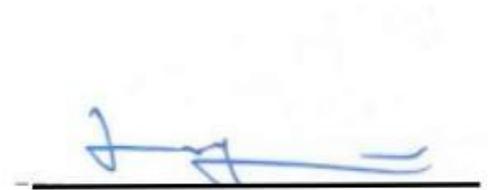
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

16 de Junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Márquez Caro Fernando Luis

DNI: 08728589

Especialidad del evaluador: Doctor en administracion



Firma

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 8

Recursos y presupuesto

Los recursos humanos que se usaron para el desarrollo de la presente investigación fueron los dos investigadores que tienen la autoría del presente trabajo y del asesor/profesor de la universidad César Vallejo.

Presupuesto:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Lapiceros	06	s/ 0.80	s/ 4.80
Resaltadores	02	s/ 1.50	s/ 3.00
Papel bond	1 millar	s/ 12.00	s/ 12.00
Folder plastificado	04	s/ 2.00	s/ 8.00
USB 16GB	1	s/ 26.00	s/ 26.00
Laptop	1	s/ 791.00	s/ 791.00
Mouse	1	s/ 34.90	s/ 34.90
TOTAL			S/ 879.70

Financiamiento

El financiamiento del presente trabajo de investigación será íntegramente de los investigadores.

CLASIFICADOR DE GASTOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO S/.
2.	GASTOS PRESUPUESTARIOS		
2.3.	BIENES Y SERVICIOS		
2.3.1.	Compra de bienes		
2.3.15	Materiales y útiles		
2.3.15.1	De oficina		
2.3.15.2	Papelería en general, útiles y materiales de oficina		
	Lapiceros	06	s/ 4.80
	Resaltadores	02	s/ 3.00
	Papel bond	1 millar	s/ 12.00
	Folder plastificado	04	s/ 8.00
	USB 16GB	1	s/ 26.00
	Laptop	1	s/ 791.00
	Mouse	1	s/ 34.90
2.3.2.	Contratación de servicios		
2.3.21	Viajes		
2.3.21.2	Viajes domésticos		
2.3.21.2.99	Otros gastos		
	Movilidad local		s/ 100.00
2.3.22	Servicios básicos, comunicaciones, publicidad y difusión		
2.3.22.2	Servicios de telefonía e internet		
2.3.22.33	Servicios de internet		
	Internet		s/ 95.00
	Telefonía móvil e internet		s/110.00

	Luz		s/100.00
TOTAL			S/ 1284.7

Cronograma de ejecución

Tiempo Actividades	Meses							
	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.
Formulación del proyecto de investigación.								
Elaboración del proyecto de investigación.								
Organización de los recursos.								
Implementación del proyecto de investigación.								
Ejecución de la experiencia.								
Procesamiento de datos.								
Análisis e interpretación de los datos								
Elaboración del informe de investigación.								