



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“Procedimiento de devolución Reca-PG 05 como dificultad ubicada  
en la Aduana Aérea del Callao, 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

**AUTOR:**

Reynoso Córdova, Giancarlo (ORCID: 0000-0002-9673-0926)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a toda mi familia, compañeros de trabajo pero especialmente a mis 2 hermanitas menores que a su corta edad me ha enseñado nunca rendirme y siempre luchar por nuestros sueños en la vida con su frase que siempre lo tengo en mis pensamientos "Never ever give up".

### **Agradecimiento**

A mis familiares por el apoyo y la motivación para seguir creciendo profesionalmente.

A mis profesores por toda la asesoría y el apoyo brindado para la realización de esta tesis.

A mis compañeros de trabajo y jefes por las enseñanzas y experiencias laborales que me formaron como profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSION	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	
ANEXO 1: Matriz de consistencia	
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables	
ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos	
ANEXO 4: Validez del instrumento de recolección de datos	
ANEXO 5: Devoluciones periodo 2016 – 2018	

## Índice de tablas

Tabla 1 Juicios de Expertos	21
Tabla 2 Alfa de Cronbach	22
Tabla 3 Datos estadísticos descriptivos de la variable	23
Tabla 4 Frecuencia de la variable	23
Tabla 5 Datos estadísticos descriptivos de la dimensión 1	24
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión 1	25
Tabla 7 Datos estadísticos descriptivos de la dimensión 2	26
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión 2	26
Tabla 9 Datos estadísticos descriptivos de la dimensión 3	27
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión 3	28
Tabla 11 Datos estadísticos descriptivos de la dimensión 2	29
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión 2	29

## Índice de gráfica y figura

Figura 1 Variable	23
Figura 2 Dimensión 1	25
Figura 3 Dimensión 2	27
Figura 4 Dimensión 3	28
Figura 5 Dimensión 4	39

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir en que parte del proceso de Devolución Reca-Pg 05 tienen como dificultad los usuarios para poder sujetarse a este beneficio que es tramitado en la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, puesto que se ha verificado un crecimiento diferencial entre los años 2017 y 2018 por las modificaciones realizadas a la ley por la autoridad Aduanera para proteger del posible fraude. Las teorías que se utilizaron son principio del debido procedimiento, controles a posteriori, principio de la facilitación del comercio y los recursos impugnatorios. Para el desarrollo de la investigación se utilizó diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Para la toma de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica la encuesta, mediante la escala de Likert, donde se implementaron 27 preguntas que se realizaron a los trabajadores de la Área de Recaudación y contabilidad.

En la conclusión general se detectó que los usuarios tienen mayor dificultad en 2 partes del proceso, que el 10% de los usuarios están totalmente desinformados y el 13.33% desinformados ante este procedimiento.

Palabras clave: Reca-Pg 05, drawback, posteriori, canales rojo, verde y naranja.

## **Abstract**

The objective of this research work is to describe in which part of the Reca-Pg 05 Return process users have difficulty in being able to subject themselves to this benefit, which is processed at the Callao Air and Postal Customs Office, since it has been verified a differential growth between the years 2017 and 2018 due to the modifications made to the law by the Customs authority to protect against possible fraud. The theories that were used are the principle of due procedure, a posteriori controls, the principle of trade facilitation and appeals. For the development of the research, a non-experimental cross-sectional design was used, with a quantitative approach and a descriptive level. For data collection, the questionnaire and the survey technique were used as an instrument, using the Likert scale, where 27 questions were applied to the workers of the Collection and Accounting Area.

In the general conclusion, it was detected that users have greater difficulty in 2 parts of the process, that 10% of users are totally uninformed and 13.33% uninformed about this procedure.

Keywords: Reca-Pg 05, drawback, posteriori, red, green and orange channels.



## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado el comercio internacional ha tomado un papel muy trascendental en la actividad económica de cada país, por este motivo desarrollaron facilidades para que ejecuten las actividades aduaneras, desde su concepto Cosío (2017) menciona que los países se unificaron para crear la Organización Mundial de Aduanas con la determinación de mejorar y facilitar la actividad de las Aduanas, posteriormente se estableció la creación de la Organización Mundial de Comercio en 1995, donde se establecieron leyes para los tipos de acuerdos comerciales entre los países bilaterales o multilaterales.

También Zagal (2017) indica la OMA en 1974 realizó una reunión en Kyoto en la cual el objetivo fue eliminar las diversas diferencias que tenían todos los regímenes y facilitar más las actividades aduaneras, al mismo tiempo ayudar de una manera eficiente al desarrollo económico consiguiendo beneficios para el comercio internacional, por lo tanto dentro de los regímenes aduaneros encontramos sistema de devoluciones o condonación de derechos e impuestos donde fue establecido por primera vez en el convenio de Kyoto según la Organización Mundial de Aduanas (OMA, 2008) refiere que cuando la aduana verifique que los bienes originalmente declarados cumplen con los requisitos para el pago de aranceles e impuestos se procederá con el cobro correspondiente, pero se podrá solicitar la devolución de los importes cobrado sustentando que al momento de la importación no contaba con la documentación para la liberación de dichos impuestos. El BusinessLine (2018) indica que el procedimiento de devoluciones es un derecho principal que permite a los exportadores e importadores obtener un reembolso de los pagos realizados en la aduana por las mercaderías que son importadas y también cuando dicha mercadería forma parte del proceso para realizar otro producto para su exportación nuevamente.

En nuestro país conforme a la Ley General de Aduanas (2008) a través del Art. 157° indica la forma como se va realizar la restitución y adicionalmente los intereses moratorios correspondientes a partir del siguiente día del momento en que se realizó la transacción del pago erróneo que se hizo, al mismo tiempo señalan que la solicitud tramitada por la solicitud contencioso.

Verificamos que las devoluciones del año 2015 al 2016 se incrementaron un 35.2% pero del 2016 al 2017 solo pasó un incremento 2,3% y para el 2018 una reducción

del -4.9 % (Anexo 6), esto se debe por las modificaciones constantes que realiza la SUNAT al procedimiento general de devoluciones por pagos indebidos o en exceso. Conforme a la SUNAT en procedimiento Reca Pg05 restituciones por tributos aduaneras indica como objetivo establecer los pasos a seguir para la atención de las solicitudes de devoluciones y los pasos a seguir en las diferentes aduanas dentro del país, una investigación realizada por Chávez y Cusato (2019) en su artículo científico señala que la falta de conocimientos del procedimiento, la documentación y la falta de acceso a la información por parte de las autoridades es un impedimento para la devolución de los tributos en el Perú.

Para Oyarse (2014) indica que la solicitud se debe realizar dentro del plazo establecido utilizando procedimiento general Reca Pg05 y el instructivo Reca It 05 para verificar el correcto acogimiento al beneficio, en este sentido se deduce que uno de los problemas que afrontan las agencias de aduanas si tienen conocimiento del procedimiento Reca Pg05 que está ubicada en el Callao en la Aduana aérea. No obstante, en el año 2019 la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2019) indico una reducción de solicitudes procedentes de importación de un 9% a comparación al año pasado por falta de documentación al momento de solicitarlo ya que los usuarios no están actualizados con la Legislación Aduanera, también por este motivo determinaremos cada cuanto se actualizan o capacitan los trabajadores sobre el procedimiento de devoluciones Reca Pg05.

Mediante lo expuesto, el planteamiento de nuestra realidad problemática se basa en ubicar cual es la dificultad en la solicitud del procedimiento de devolución Reca-Pg05 por cual planteamos la siguiente interrogante que nos ayudará en la formulación de la problemática: ¿Cuál es la dificultad del procedimiento de devolución Reca Pg05 ubicados en la Aduana Aérea del Callao, 2020?, por ello determinamos el siguiente problema ¿Cómo dificulta el procedimiento de devolución Reca Pg05 en la aduana aérea del Callao, 2020?, además se formuló los siguientes problemas específicos 1.- ¿Cómo dificulta el principio del debido procedimiento de las devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020?, 2.- ¿Cómo dificulta los controles a posteriori en el acogimiento del proceso de devolución en la aduana aérea del Callao, 2020?, 3.- ¿Cómo dificulta el principio de la facilitación del comercio en el acogimiento del proceso de devoluciones en la

aduana aérea del Callao, 2020?, 4.- ¿Cómo dificulta los recursos impugnatorios presentados en el acogimiento de las devoluciones de la aduana aérea del Callao, 2020?

La presente investigación se justifica desde cuatro puntos: valor teórico, práctico, utilidad metodológica y relevancia social, las cuales detallaremos a continuación: en el valor teórico de la variable de estudio, según el autor Jara (2017) indica que la averiguación principal sobre el procedimiento de restitución es una herramienta importante para las actividades económicas de cada región pero este beneficio al momento de solicitar lleva una problemática para cada empresa aduanera desalentando su solicitud.

Desde las implicaciones prácticas nuestro tema tiene una utilidad beneficio, debido que el problema que con lleva el acogimiento de restituciones de tributos y compensaciones desmotiva a las empresas importadoras a realizar dichas actividades a causa de este motivo lleva a la reducción de ingresos para el estado, ya que la aduana aérea brinda este beneficio a todas las restituciones por pagos indebidos de los tributos a los importadores que cumplan con los requisitos de admisibilidad y posteriormente una verificación completa de la documentación presentada que en muchos de los casos terminan como inadmisibles e improcedentes, otros terminan como devolución en parte ya que no tienen la información completa para solicitar toda la devolución de los impuestos adicionales, los que les falta documentación se realiza una notificación al usuario solicitándolo que en muchos de los casos no saben que presentar por ende terminan en abandono, la falta de información afecta mucho a las empresas de importación ya que no pueden beneficiarse de este proceso de devolución.

Desde la utilidad metodológica se realizará una extracción de datos utilizando como método la encuesta y el cuestionario como instrumento, lo cual nos permitirá tener más datos para la investigación.

En la utilización social, esta investigación quiere servir como una herramienta para identificar cual es la dificultad para el acogimiento de este beneficio de devolución y también como un respaldo para las investigaciones futuras sobre el procedimiento de devoluciones Reca Pg05.

Esta investigación su objetivo general es determinar la dificultad del procedimiento de devolución Reca Pg05 en la aduana aérea del Callao, 2020, y los objetivos

específicos son; objetivo específico 1.- Determinar la dificultad del principio del debido procedimiento de las devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020; objetivo específico 2.- Determinar la dificultad de los controles a posteriori en el acogimiento del proceso de devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020; objetivo específico 3.-Determinar la dificultad del principio de la facilitación del comercio en el acogimiento del proceso de devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020; objetivo específico 4.- Determinar la dificultad de los recursos impugnatorios presentados en el acogimiento de las devoluciones de la aduana aérea del Callao, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para el presente estudio de investigación, se tendrá en consideración diferentes investigaciones con el mismo objeto de estudio y se mencionaran estudios relacionados al tema, a continuación, mencionaremos a diversos autores.

Belen (2019), en el trabajo de investigación *Análisis de la devolución de tributos “drawback” a las exportaciones del sector textil ecuatoriano, propuesta de modelo de gestión: Caso industrial textilera, periodo 2013 – 2017*. Argumenta que tiene como objetivo demostrar en que punto de la devolución de los tributos por medio del drawback es más difícil y comparar dicho procedimiento con los países vecinos para mejora el procedimiento. La investigación es de diseño no experimental ya que solo describirá el proceso de devolución del Drawback con un enfoque cuantitativo y la población está constituida por la base del Catastro de Exportadores Habituales de textiles por el SRI siendo 101 industriales los cuales utilizo como muestra 41 textiles. En el proceso de la investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye que en el régimen aduanero devolución condicionada conocido generalmente como drawback la presentación de documentación ante la ley sobre los productos importados es la parte más difícil pero al superar esta etapa el incentivo tributario para las empresas le permite recuperar una parte total o parcial de los tributos pagados, con una frecuencia de devolución de 7 a 9 de tributos o también en volumen de devolución del 26% al 50% el incrementos de devolución entre 2013 y 2017.

Barzola y Quiñonez (2016) en el trabajo de investigación *Propuesta de recuperación del Drawback de la empresa Firesky S.A. para mantener y fomentar la exportación de banano en el periodo*. Argumenta que tiene como objetivo orientar, profundizar y dar a conocer el procedimiento del drawback ya que es una herramienta principal y fundamental para fomentar las exportaciones e importaciones de los productos tradicionales. La investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que tiene un diseño no experimental de nivel descriptivo, la población está constituida por 35 personas en el área administrativa y la muestra es de 10 personas pertenecientes al área. En el proceso de la investigación se utilizó como técnica la observación y la encuesta como instrumento las visitas a los depósitos aduaneros y el cuestionario. Concluye que analizaron los aspectos generales del drawback que implementa la autoridad tributaria aduanera tiene como propósito beneficiar a las empresas importadoras y exportadoras para competir en el mercado internacional que no es complicado si se tiene conocimiento sobre el tema y el procedimiento a seguir, observando solo un incremento de 0,05 en la recuperación obtenida en marzo 2015 que si se utilizaba correctamente este régimen el resultado sería 0,18 en la recuperación de los tributos.

Amores (2016), en el trabajo de investigación *Evaluación del Impacto de la utilización de la restitución restringida de tributos para la competitividad de las importaciones y la economía del Ecuador*. Argumenta que tiene como objetivo demostrar que el régimen aduanero ayuda a las empresas importadoras ya que es un beneficio que otorga cada país en que consiste en la restitución de los pagos de tributos indebidos o en excesos es un beneficio para las empresas. La investigación es aplicada de carácter cuantitativo, es de diseño no experimental y la población objetiva de esta investigación es de 324 empresas de las cuales utilizo como muestra 84 empresas. En el proceso de investigación se utilizó como instrumentos empleados las guías de entrevista y encuestas. Se concluye que este beneficio aduanero ayuda las empresas importadoras ya que facilita las restituciones de los tributos pagados en exceso ya que es un beneficio otorgado por la OMA que incentiva a las actividades aduaneras.

Gesser (2017), en el trabajo de investigación *Políticas de comercio exterior e incentivos: un análisis del régimen de reintegros en Brasil (2013-2018)*. Argumenta que tiene como objetivo informar sobre los beneficios de los incentivos del

drawback o también llamado reintegros y la importancia de utilizar este régimen para las empresas. La investigación utilizada es de carácter cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y la población se utilizará la base de datos de las empresas registradas en el MDIC. Se utilizó como instrumentos el cuestionario y como técnica la encuesta. Los resultados demostraron que el procedimiento a posteriori no es complicado si están informados al momento de realizar las actividades aduaneras y que este régimen es ventajoso en términos financieros para las empresas que optan por su utilización y que un promedio del 23% de los usuarios saben utilizar correctamente estos beneficios ya que sus actividades aduaneras se deben exclusivamente a este beneficio.

Ferreira (2019) en el trabajo de investigación *Dificultades en los procesos burocráticos y de importación en Brasil*. Argumenta que tiene objetivo resaltar la dificultad de importación y la complejidad de la utilización de estos procesos destacando los puntos positivos y negativos. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo y exploratorio de diseño no experimental, la población utilizada es de 431 empresas con una muestra de 127. Para la recopilación de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El resultado señaló que un profesional calificado en la importación es fundamental para asegurar la rentabilidad y calidad del producto o materia prima adquirida y al mismo tiempo fortalecer la confianza entre el importador y la empresa exportadora para evitar conflictos y pérdidas del producto o monetarias.

Castro (2019), en su trabajo de investigación titulada *El Drawback y su impacto en las exportaciones de las Mypes en el Perú Año 2016 – 2017*. Tiene como objetivo demostrar que el drawback como herramienta para ayudar a las Mypes ante las exportaciones no es difícil su utilización. La investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que tiene un diseño no experimental de nivel descriptivo, su población está constituido por empresas Pymes exportadoras en el Perú. Se recomienda evaluar el drawback para simplificar el procedimiento y estandarizar para su entendimiento para que así cumpla con sus objetivos cual fue creado ya que solo el 30 % de las empresas saben utilizarlo correctamente y el 70% no aplican este beneficio por encontrar trabas al momento de solicitar la devolución de impuestos.

Tuner y Guerrero (2016), en su trabajo de investigación titulada *Análisis de las aplicaciones de las restituciones de drawback en las exportaciones de atún en el Ecuador*. Tiene como objetivo que la facilidad del acceso al régimen de drawback no es muy complejo y que las empresas que realizan las actividades de exportadoras atún no logran acceder a este régimen que les permite las devoluciones de los aranceles que pago la empresa. La investigación es aplicada de carácter cuantitativo debido al enfoque del estudio descriptivo de corte transversal de diseño no experimental, la población objetiva está conformado por 160 empresas, de los cuales se obtuvo una muestra de 96 empresas. Se concluyó que la devolución de tributos en este caso el drawback es un mecanismo que impulsa la importación y exportación para las empresas de Ecuador.

Flores, Rojas, Rojas y Taza (2016), en su investigación titulada *La devolución de tributos como estimula a la importación, exportación y desarrollo del país*. Tiene como objetivo que las empresas incrementen sus importaciones y exportaciones esto ayudara que las empresas puedan competir con un buen nivel con las demás empresas en todo el mundo. Esta investigación es de tipo no experimental de un diseño cuantitativo, contiene una población representativa mixta de empresas importadoras y exportadoras para lo cual se utilizó el instrumento de las encuestas estructuradas. Se concluyó la intendencia de cada país facilita información para que estos regímenes aduaneros puedan ser más accesibles por que otorgan muchos beneficios que impulsa a dichas actividades ya que este beneficio se pueda utilizar con mayor frecuencia por todas las empresas importadoras y exportadoras en este contexto positivo los usuarios no utilizaron correctamente este beneficio por la falta de gestión en su utilización.

Vásquez (2016), en la investigación titulado *Los Regímenes Aduaneros de Drawback regulado en el Perú y su explicación dentro del Comercio Internacional*. Tiene como objetivo demostrar que el estado peruano realiza un rol muy importante en la actividad económica del país y debe de ayudar de forma correcta en la facilidad de información en la ley. Esta investigación es aplicada y carácter cuantitativo, diseño no experimental y la población objetiva está conformado por 284 empresas donde se utilizaron 104 empresas como muestra, se utilizó como instrumento la encuesta. Se concluyó que el drawback según la Ley General de Aduanas es un régimen de devolución que consiste en los derechos arancelarios

que han sido pagados por los productos importados se deben acoger a este régimen por que serán devueltos al importador que luego después de la elaboración del producto se volverá exportador donde se realizará una devolución parcial o total. Se concluye que el drawback consiste en un procedimiento de 2 partes que consiste en la importación y la exportación de materia prima que luego pasara hacer parte de un producto finalizado que se exportara.

Huamani (2017), en su investigación titulada *El acogimiento del procedimiento del drawback tramitado por la intendencia Aduana Aérea y postal del Callao 2017*. Tiene como objetivo demostrar en que parte del procedimiento de drawback las empresas tienen dificultad para solicitar este beneficio. La investigación es aplicada de carácter cuantitativo, diseño no experimental y donde la población objetiva de esta investigación es de 103 empresas de las cuales se utilizó como muestra 64 empresas. Se concluyó que las empresas tomen consideración al momento de realizar la correcta solicitud del procedimiento para acceder a este beneficio que impulsa a las importaciones y exportaciones en nuestro país y que el 40% de los usuarios saben utilizar correctamente este beneficio impulsando a realizar más actividades económicas.

Para la presente investigación se utilizara diferentes autores que sustenten la definición de la variable que en esta investigación es el Procedimiento de devoluciones por pagos indebidos o en exceso y sus dimensiones que son principio del debido procedimiento, controles a posteriori, principio de facilitación del comercio y recursos impugnatorios según el congreso de la República del Perú (2005) en el Procedimiento General menciona que la restitución por pagos indebidos o en exceso se realiza por medio del procedimiento Reca Pg05, en el artículo VI indica el principio del debido procedimiento, controles a posteriori , principio de facilitación del comercio y los recursos impugnatorios, también Oyarse et al. (2011) indica que el Procedimiento de devoluciones Reca PG05 pasa por un proceso de admisibilidad donde se verifica escénicamente el principio del debido procedimiento y controles a posterior, también los usuarios pueden utilizar para este procedimiento la facilitación del comercio y los recursos impugnatorios como herramientas para su solicitud.

Aguilo (2008) sustenta que la Teoría del Positivismo indica que el principio del derecho también está conformado por normas y por este motivo representan



razonamientos subjetivos, pero además existen principios que piden la utilización del razonamiento que es la ponderación, se entiende que el derecho no se encuentra constituido por reglas sino también por principios en las cuales se debe considerar como base.

El congreso de la República del Perú (2008) Decreto Legislativo N°1053, Ley General de Aduanas art. 164 indica la facultad que tiene la aduana es toda aquella agrupación de facultades y potestades obtiene la aduana debe examinar la llegada, permanencia, salida y traslado de las mercaderías y de los usuarios y cuál fue su medio de transporte que se ubiquen dentro del territorio aduanero, ademas deben utilizar y hacer cumplir lo establecido en la ley aduanera.

Para Cosio (2017) la autoridad de la aduana determina la administración pública y como actúa con respecta aquellas potestades administrativas que se le ha otorgado como encargado por la constitución y bajo las leyes que estén dentro de su jurisdicción que permitirán la realización de formas unilaterales para el cambio en los sujetos intervinientes por lo tanto se define como titular a la administración, pero el destinatario es un tercero.

Según Coll (2012) indica que uno de los regímenes es la solicitud de acogimiento posterior a los beneficios previstos, el régimen reside que las mercaderías que se encuentran importadas se sujetan a un acuerdo comercial para luego estar libre de arancelares y por consiguiente libre de pagos.

El Congreso de la República del Perú (2008) en el Decreto legislativo N° 1053 en el artículo 157 menciona que el régimen de restituciones se realizará a través de solicitud de devoluciones por pagos indebidos dicha solicitud será tramitado según el procedimiento contencioso tributario y se devolverá de forma inmediata a través de cheques no negociables.

Zagal (2015) afirma que los manuales de derecho aduanero establecen internamente y la aduana en su legislación señala sus bases y orden para amparar y guiar las normas aduaneras, la cual debe aplicar por todos y eso incluye a la Administración Aduanera.

El congreso de la República del Perú (2010) el procedimiento general ReCa Pg05 en el artículo VI refiere la forma correcta del debido procedimiento que se llevará a cabo de acuerdo al estipulado dentro de la norma.

Morón (2004) define que la aplicación de una norma en el lugar administrativo por lo cual resulta ser fundamental para una buena comunicación entre el estado de derecho se le denomina principio del debido procedimiento.

Morón (2004) afirma que el derecho de demostrar los argumentos consiste en que los usuarios tienen que demostrar cuales son los motivos para argumentar su defensa y presentar la documentación que lo respalde, también pueden reclamar o interponer los recurso que es a provechoso y refutar los intereses de la forma correcta en el tema.

El congreso de la República del Perú (2008) en la Ley General de Aduanas en su artículo 2 señala que el principio de controles a posteriori se determina por el conjunto de parámetros donde utiliza la aduana con determinación de cumplir la legislación aduanera o de cualquier otra medida de aplicación que se ejecute dentro de la competencia o responsabilidad de esta.

Rosas (2011) señalan que cuando es canal verde aquella DUA que es escogida en este canal no debe aplicar la revisión documentaria ni tampoco el reconocimiento físico, pero el usuario siempre debe guardar los documentos correspondientes si en algún momento la SUNAT se los solicite para la revisión física a posteriori.

Rosas (2011) afirma que la fiscalización establece canales, cuando se tiene el canal naranja la DUA escogida tiene 24 horas para que la documentación pase por una revisión donde se comprueba y se compara con la información registrada en la aduana donde se termina la identificación de la documentación sustentada. Rosas (2011) también señala que cuando la DUA es de canal rojo se debe realizar una revisión tanto en físico como en documentación.

El Congreso de la República del Perú (2008) en la Ley General de Aduanas art. 4 señala que se debe brindar un acceso más fácil y eficiente a las actividades aduaneras al mismo tiempo de una forma más sencilla con facilidades de servicios por lo tanto la aduana debe emitir y establecer parámetros que faciliten la regulación de emisión, control de la información, documentos, transferencias y toda emisión que guarden relación con las actividades a realizadas a esto se le denomina el principio de facilitación del comercio.

Cosio (2012) indica que la facilidad de asistir al desarrollo del país se encuentra directamente la utilización correcta de los regímenes que promueven las importaciones a esto se le denomina el principio de facilitación del comercio.

Alvares (2016) indica que la utilización del principio de facilitación del comercio se da cuando la aduana implementa la modernización en su infraestructura y en el procedimiento aduanero llevando todo al procedimiento electrónico y las consultas vía web, pero también fortaleciendo las actividades presenciales.

El congreso de la República del Perú (2017), en el Código Procesal Civil art. 355 señala que todo podemos acceder a los medios impugnatorios para realizar las anulaciones, revocaciones ya total o parcial de un proceso que se encuentra con resolución presuntamente afectado por error o vicio.

López (2015) indica que la impugnación nace por la medida de reducir los hechos de iniquidad causados por un error judicial, se debe realizarse una denuncia o someter a una corrección de situación para obtener un resultado equitativo.

La SUNAT (2017) indica que el procedimiento desaprobación tiene que ser ingreso por el usuario ante la SUNAT para que lo presente ante el Tribunal Fiscal para la resolución de reclamo por el usuario ante la resolución de la división correspondiente.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El tipo de estudio según Carrasco (2008) señala que es básico debido a que tiene como finalidad aplicar y ahondar en los conocimientos que ya existen acerca de la realidad, por este motivo este tipo de investigación es básica ya que se pretende adquirir mayor información de la variable de estudio.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define que si el diseño es no experimental no se manipula la variable puesto que solo se observa la situación existente. En este sentido Valderrama (2016) indica que la investigación empírica y sistemática es la cual no existe manipulación de las variables porque ya se encuentran definidas a eso lo denomina una investigación no experimental, por este motivo el presente trabajo de investigación es de diseño no experimental y de corte transversal ya que se da en un momento determinado.

Nivel de estudio según Hernández et ál (2014) conceptualiza que la investigación tiene alcances donde la descriptiva busca describir la situación, contextos, sucesos y fenómenos para interpretarlos como se dan y como se manifiestan. Para Tamayo

(2003) una investigación que busca presentar una interpretación sobre la correcta realidad del hecho se denomina investigación descriptiva, por consiguiente, este presente trabajo es de nivel descriptivo ya que se encarga solo describir el problema de estudio.

Enfoque de investigación según Hernández et ál (2014) señala que el conjunto de pasos en la que se recolectan datos, basados en mediciones numéricas y también se utiliza el análisis estadístico tienen como objetivo determinar los pasos de comportamiento y poder probar teorías a esto se le denomina enfoque cuantitativo, por este motivo la presente investigación es de enfoque cuantitativo porque se recolectara y procesara los datos los que nos permitirá sacar respectivas conclusiones correspondiente al estudio realizado.

### **3.2 Variable y operacionalización**

En la tabla de operacionalización se presenta la siguiente variable Procedimiento de Devolución por pago Indebido o en exceso, como dimensiones son el principio del debido procedimiento, controles a posteriori, principio de facilitación del comercio y recursos impugnatorios. (ANEXO 1).

### **3.3 Población y muestra**

Según Hernández et ál (2014) la población o universo es aquel conjunto de individuos que tienen similitudes y se desarrollan en un determinado espacio. Por ello la población debe ser delimitada para poder ser estudiada y sobre ella pluralizar los resultados, para realizar esta investigación la población se ubicará en la Intendencia Aduana Aérea y Postal del Callao conformado por los trabajadores un total de 50, la cual se encuentra respaldada por la página oficial de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

La muestra según Hernández et ál (2014) manifiesta que el subgrupo de la población de la que nos interesa obtener los datos es la cual debes ser delimitada a esto le denomina la muestra, para esta investigación utilizaremos el muestreo no probabilístico según Hernandez et ál (2014) es un tipo de muestra que permite escoger elementos que la conforman sin la necesidad de la probabilidad, sino se determina por las características con las que se relacionan para la investigación sin la necesidad de aplicar formulas ya que tendrá en cuenta el criterio de elección del

investigador, por este motivo esta investigación se realiza con muestreo no probabilístico no se utilizara ninguna fórmula, por lo expuesto se tomara como muestra a los trabajadores de la Sección de Recaudación IAAP Área de Reclamación considerando a 30 especialista de dicha área, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional según Vilca (2012) menciona que el muestreo por intencional se utiliza cuando se tiene conocimientos previos a los elementos muestrales, porque este es subjetivo ya que se realizó por intencionalidad, conveniencia o criterio del investigador.

**Tabla 1**

*Juicio de Expertos*

	Expertos	Valoración
1	Mg. Pasache Ramos, Maximo Fidel	Aplicable
2	Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen M.	Aplicable
3	Dr. Marquez Caro, Fernando Luis	Aplicable

*Fuente: Elaboración Propia*

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

Hernández et ál (2014) indica que la técnica para la recolección de datos consiste en crear un plan especificado para el procedimiento que nos va a permitir obtener los datos especificados, en este proyecto de investigación la técnica a utilizar para la recolección de datos será la encuesta, para Hernández et ál (2014) señala que el instrumento de medición es la técnica para utilizar en el investigador para almacenar datos sobre la variable de estudio por lo indica utilizaremos el cuestionario.

Según Hernández et al. (2014) para medir la confiabilidad se utiliza un instrumento de medición el cual se puede aplicar de forma repetitiva y se obtendrá el mismo resultado, en esta investigación se utilizará el Alfa de Cronbach porque nos permitirá constatar la fiabilidad de la investigación.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach de la variable 1: Procedimiento Devolución por pagos indebidos o en exceso*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Software SPSS*

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	26

*Fuente: Software SPSS*

Podemos observar que en la tabla adjuntada el Alfa de Cronbach es fiable porque nos emite una confiabilidad de 0,781 demostrando y sustentando de esta forma que la encuesta que se utilizara es confiable y aceptada.

### **3.5 Procedimientos**

Hernández et ál. (2014) indica que el nivel con el que se medirá la variable de estudio es a través de la estadística la cual se denomina el análisis de datos a ejecutar. Para esta investigación la técnica para analizar los datos es el programa SPSS también conocido como Software Estadístico Statisticalpackage for the social sciences y también el programa Microsoft Excel para la realización de tablas y figuras necesarias para la investigación.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Se ejecutará en esta investigación una deducción estadística mediante el programa SPSS ya que brinda distintos métodos para la correcta recolección de datos y conseguir de esta forma resultados estadísticos. Siendo que este programa aplica tablas de distribución de frecuencia, para que sean analizadas y comprobar las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación es totalmente de propiedad intelectual del autor, las citas se hicieron correctamente de acuerdo a la séptima edición del manual APA comprobando por el programa TURNITIN siendo el porcentaje 24% de similitud ya que por medio de este se estiman posibles similitudes, no existió manipulación de información ni estadísticas y que se tiene permiso de la institución para realizar las preguntas contempladas en encuesta.

#### IV. Resultados

En esta etapa de la investigación se trabajará los datos obtenidos de los cuestionarios realizando cuadros y gráficos estadísticos través del SPSS de la variable y las dimensiones, con la finalidad de analizar los resultados de una forma acertada.

##### a) Variable: Procedimiento Devolución por pagos indebidos o en exceso

**Tabla 3**

*Estadísticos descriptivos*

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Variable	30	35	72	107	90,00	8,013
N válido (por lista)	30					

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

**Tabla 4**

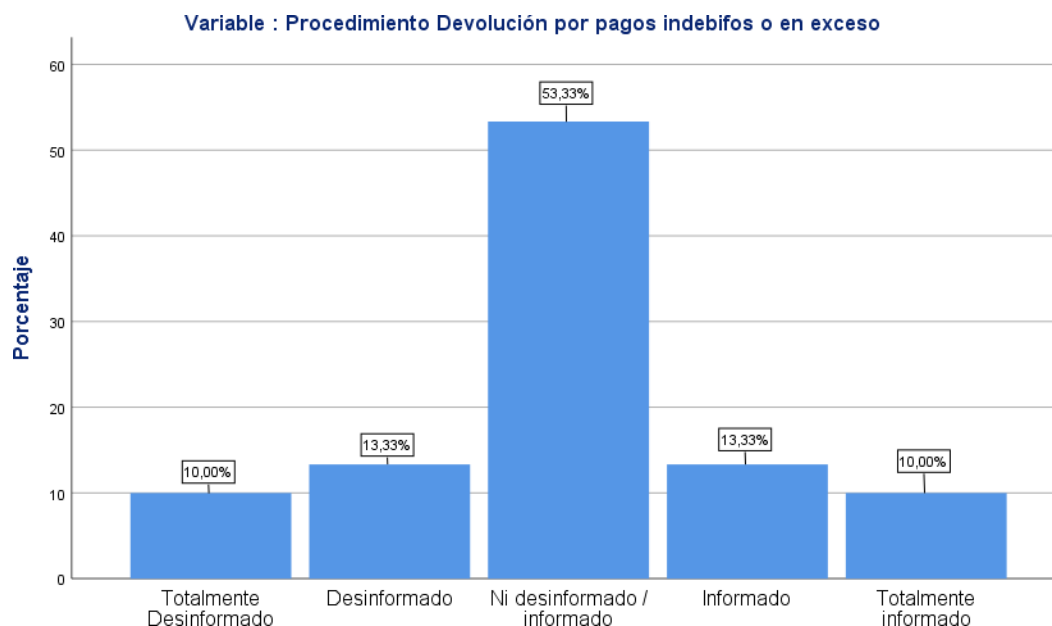
*Variable: Procedimiento Devolución por pagos indebidos o en exceso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente Desinformado	3	10,0	10,0	10,0
Desinformado	4	13,3	13,3	23,3
Ni desinformado / informado	16	53,3	53,3	76,7
Informado	4	13,3	13,3	90,0
Totalmente informado	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

**Figura 1**

## Procedimiento Devolución por pagos indebidos o en exceso



Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS

Interpretación:

Podemos observar de la tabla N 4 y Figura N 1 de nuestra variable de estudio Procedimiento Devolución por pagos indebidos o en exceso donde el 53.33% de los trabajadores de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao indican que los usuarios se encuentran ni desinformado / informado pero se determina que el 10 % de los usuarios están totalmente desinformados y solo el 10 % de los usuarios están totalmente informado, por este motivo podemos señalar que los usuarios tienen conocimiento del beneficio de devoluciones que brinda la intendencia pero no saben el procedimiento correcto para solicitarlo causando la desmotivación en las importaciones.

### b) Dimensión 1: Principio del debido procedimiento

Tabla 5

#### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Dimensión1	30	25	41	34,17	4,128
N válido (por lista)	30				

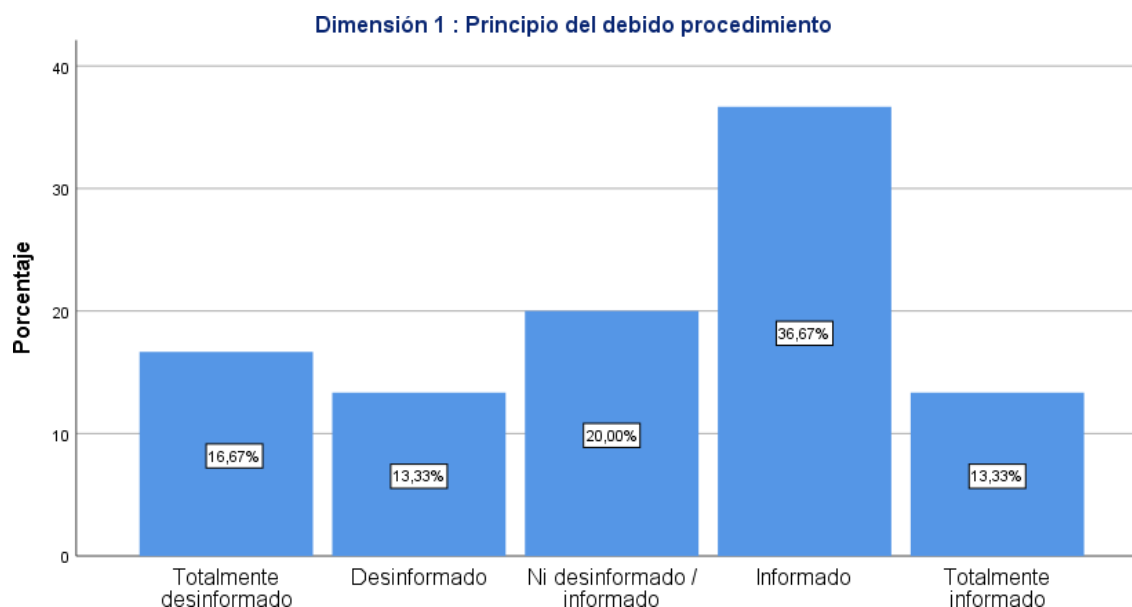
Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS



**Tabla 6***Dimensión 1 : Principio del debido procedimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desinformado	5	16,7	16,7	16,7
	Desinformado	4	13,3	13,3	30,0
	Ni desinformado / informado	6	20,0	20,0	50,0
	Informado	11	36,7	36,7	86,7
	Totalmente informado	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

**Figura 2***Principio del debido procedimiento*

Fuente: *Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

Interpretación:

Podemos observar de la tabla N 6 y de la figura N 2 de la primera dimensión que los trabajadores de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao indican que 36.67 % de las personas se encuentran informadas sobre este procedimiento, pero el 16.67% se encuentran totalmente desinformado, por este motivo podemos

señalar que los usuarios si conocen el procedimiento de admisibilidad que pasan sus solicitudes de devoluciones que es fundamental para que su solicitud no termine como inadmisibile ni notificada por alguna documentación faltante.

**c) Dimensión 2: Controles a Posteriori**

**Tabla 7**

*Estadísticos descriptivos*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Dimension2	30	15	22	18,47	1,833
N válido (por lista)	30				

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

**Tabla 8**

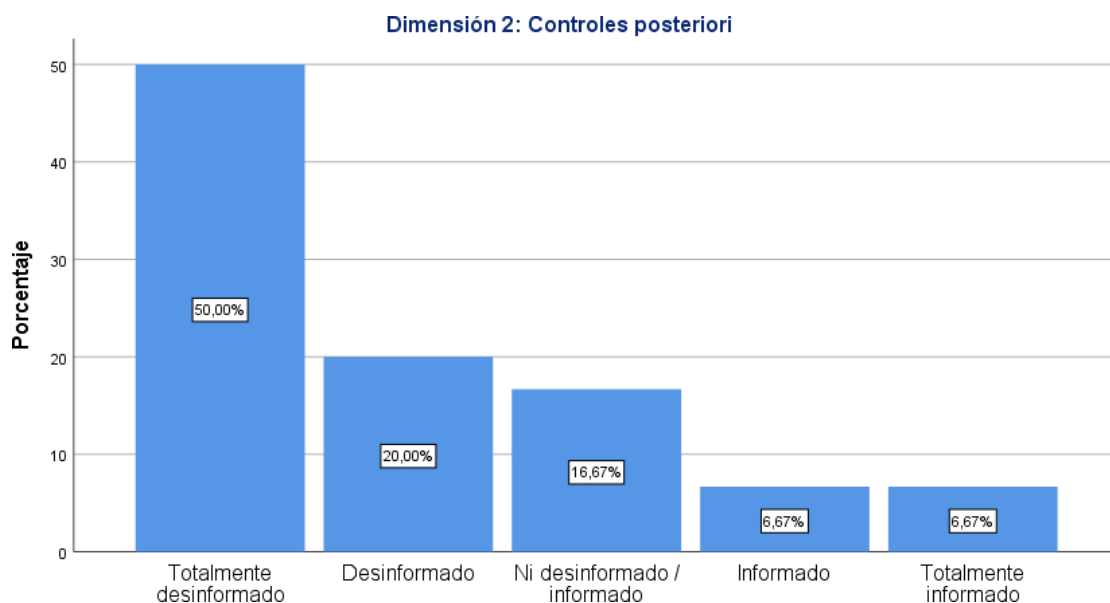
*Dimensión 2 : Controles posteriori*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desinformado	15	50,0	50,0	50,0
Desinformado	6	20,0	20,0	70,0
Ni desinformado / informado	5	16,7	16,7	86,7
Informado	2	6,7	6,7	93,3
Totalmente informado	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

**Figura 3**

*Controles a Posteriori*



*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

Interpretación:

Podemos observar de la tabla N 8 y de la figura N 3 de la segunda dimensión que los trabajadores de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao indican que los usuarios están totalmente desinformado sobre los controles a posteriori y solo el 6,67% se encuentran totalmente informado como se viene implementando este proceso, por este motivo podemos señalar que los usuarios al momento de realizar la importación y sufren un inconveniente con alguna documentación causando el pago adicional de impuesto adicionales y la retención de la mercadería ellos tienen que pagar para poder liberar la carga y posteriormente solicitar la devolución del pago adicional más intereses bajo el procedimiento de devolución.

#### **d) Dimensión 3: Principio de facilitación del comercio**

**Tabla 9**

*Estadísticos descriptivos*

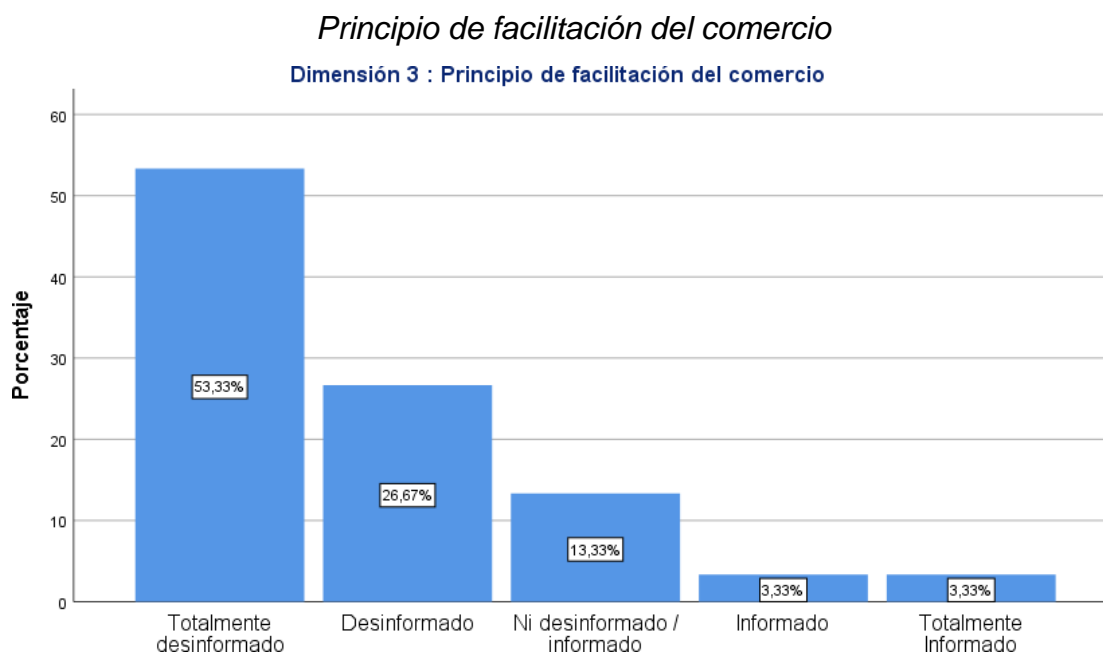
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Dimension3	30	22	35	26,43	2,991
N válido (por lista)	30				

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

**Tabla 10***Dimensión 3: Principio de facilitación del comercio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desinformado	16	53,3	53,3	53,3
	Desinformado	8	26,7	26,7	80,0
	Ni desinformado / informado	4	13,3	13,3	93,3
	Informado	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente Informado	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

**Figura 4**

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

Interpretación:

Podemos observar de la tabla N 10 y de la figura N 4 de la tercera dimensión que los trabajadores de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao indican que el 53.33% de los usuarios están totalmente desinformado sobre el principio de facilitación del comercio que brinda la Aduana y que solo el 3.33% están totalmente informado sobre este principio, por este motivo podemos indicar que los usuarios no tienen conocimiento de la utilización correcta del portal de la SUNAT donde ellos pueden acceder a la información del proceso, las renovaciones de la norma y poder acceder a documentación necesaria para solicitar este beneficio.

## e) Dimensión 4 : Recursos Impugnatorios

**Tabla 11**

### *Estadísticos descriptivos*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Dimension4	30	13	23	17,07	2,852
N válido (por lista)	30				

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

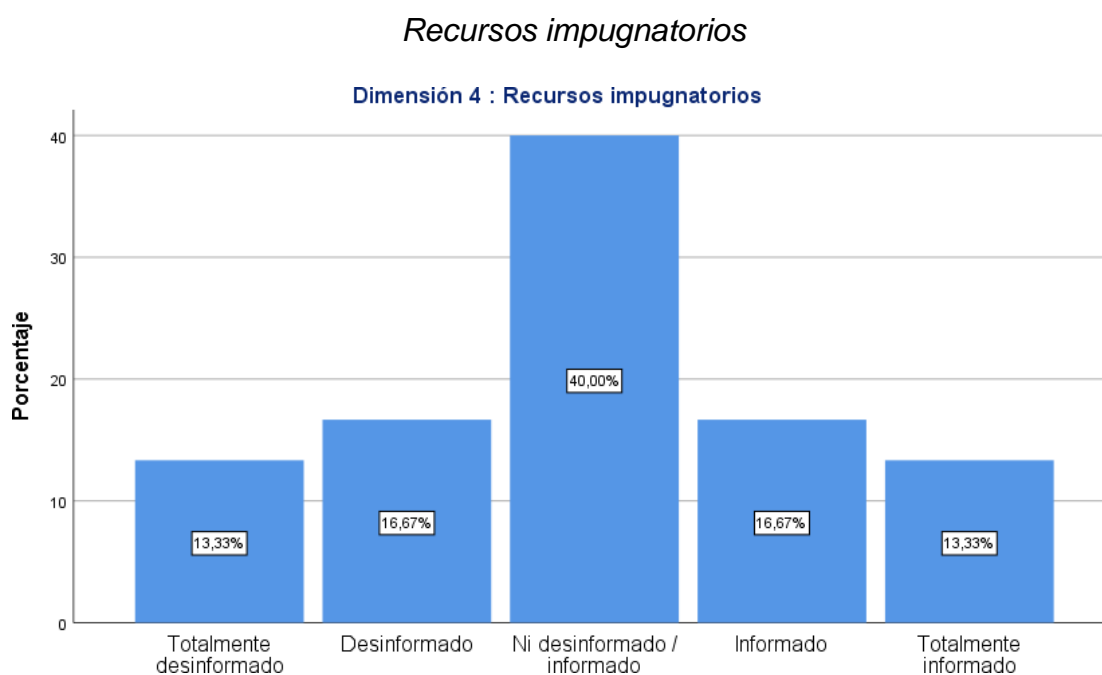
**Tabla 12**

### *Dimensión 4: Recursos impugnatorios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desinformado	4	13,3	13,3	13,3
Desinformado	5	16,7	16,7	30,0
Ni desinformado / informado	12	40,0	40,0	70,0
Informado	5	16,7	16,7	86,7
Totalmente informado	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

**Figura 5**



*Fuente: Elaboración del investigador mediante el resultado del SPSS*

Interpretación:

Podemos observar de la tabla N 12 y de la figura N 5 de la cuarta dimensión que los trabajadores de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao indican que los usuarios se encuentran ni desinformado / informado sobre el proceso de los recursos impugnatorios y tan solo el 13.33% sabe la utilización correcta de este procedimiento.

## **V. DISCUSION**

Podemos observar que en los últimos años las devoluciones de tributos no tiene el mismo crecimiento porcentual que en los años 2014 al 2016 en comparación al 2017 y 2018 observando una disminución en las devoluciones realizadas por la SUNAT a los usuarios (Anexo 6), a partir de los hallazgos encontrados podemos resolver la siguiente pregunta ¿Cómo dificulta el procedimiento de devolución Reca Pg05 en la aduana aérea del Callao, 2020?, por nuestros resultados obtenidos podemos indicar que solo el 10% de los usuarios saben realizar la solicitud correcta de devoluciones y obtener la devolución correspondiente sin ningún inconveniente, pero el 53.33% de los usuarios no se encuentran ni desinformado/ informados causando que las solicitudes de devoluciones no pasen ni el proceso de admisibilidad dando como resultado una notificación para adjuntar la documentación faltante extendiendo los plazos para resolución, dando como improcedentes por la falta de conocimiento del principio del debido procedimiento de devoluciones y en los últimos casos dando como improcedentes o abandono por la falta de respuesta del usuario a las notificaciones realizadas por la Superintendencia y el 10 % que es totalmente desinformado más 13.33% desinformados no tienen conocimiento de este procedimiento y dan por abandono su mercadería en la aduana, según Amores (2016) señala que el régimen aduanero ayuda a las empresas importadoras ya que es un beneficio que otorga cada país en que consiste en la restitución de los pagos de tributos indebidos o en excesos que es un beneficio de cada usuario, concordando con los resultados obtenidos por este autor indico que las devoluciones de los tributos pagos en exceso o indebido es un beneficio que tienen todos los usuarios para generar más ingresos ya que la intendencia hace la devolución correspondiente más intereses

generados a partir de la fecha que fue cancelado además este beneficio ayudaría al usuario a seguir realizando importaciones, pero no tienen conocimiento ni la utilización correcta en nuestro país. También Belen (2019) en su trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar en que punto de la devolución de los tributos es más difícil y comparar dicho procedimientos con los países vecinos para mejorar el procedimiento, concordamos con el autor porque nuestros resultados indican que los usuarios tienen dificultad en procedimiento controles a posteriori dando como resultado que el 50.00% están totalmente desinformados no tienen conocimiento del procedimiento que se va realizar a posterior de la importación, que documentos tiene que adjuntar para solicitar la devolución y en el principio de facilitación del comercio dio como un resultado que el 53.33% se encuentra totalmente desinformado, los usuarios no tienen conocimiento de la facilitación de información que brinda el portal de la SUNAT en las modificaciones que se realiza a la ley general de aduanas y procedimiento devoluciones Reca-Pg 05, concluimos que esta son las 2 dimensiones de nuestra variable donde los usuarios tienen mayor dificultad del procedimiento.

Con los resultados obtenidos podemos indicar sobre nuestro objetivo específico 1 que es determinar la dificultad del principio del debido procedimiento de las devoluciones en la aduana aérea del callao 2020, que los usuarios el 20.00% están ni desinformado / informado, el 36.67% están informados y 13.33% están totalmente informado sobre la manera correcta de solicitar el régimen de devoluciones, sobre el proceso de verificación de admisibilidad que realiza la intendencia que es principalmente 4 puntos al verificar la solicitud que son la documentación, acuerdos, origen y transporte dependiente de la tipología de la solicitud, que los usuarios encuentran la ubicación de los formatos para realizar la solicitud en la portal de la SUNAT y tienen conocimiento sobre el tiempo establecido para responder una notificación que varía entre 10 a 15 días dependiendo de la omisión o deficiencia requerida para subsanarse. Huamani (2017) tiene como objetivo en su investigación en que parte del procedimiento las empresas tienen dificultad para solicitar este beneficio, concluyendo que las empresas tomen consideración al momento de realizar la correcta solicitud del procedimiento que es la parte principal para acceder este beneficio que impulsa a las importaciones y exportaciones, concuerdo con el resultado obtenido por el

autor ya que la utilización del principio del debido procedimiento es fundamental para iniciar la solicitud de este beneficio de forma correcta ya que a los usuarios pueden utilizar esta herramienta que brinda el estado para recuperar los pagos realizados indebidamente o en exceso y/o compensaciones para generar más ingresos a sus empresas para realizar más importaciones.

Con nuestro objetivo específico 2 que es determinar la dificultad de los controles a posteriori en el acogimiento del proceso de devoluciones en la aduana aérea del Callao 2020, con los resultados obtenidos indica que los usuarios el 50.00% están totalmente desinformados y el 20.00% están desinformados, dando como resultados que esta parte del procedimiento los usuarios tienen la segunda mayor dificultad porque no tienen conocimiento de los diferentes procedimientos de devolución a posterior que tiene cada acuerdo nuestro país que son bilaterales o multilaterales ya que cada uno tiene una similitud pero al mismo tiempo diferentes puntualidades, no tienen información sobre la importancia del procedimiento al momento de realizar la importación que es cuando en la DUA casilla 10 en observaciones tiene que indicar la voluntad de acogimiento posteriori y no tienen dificultad al procedimiento a seguir cuando su mercadería es asignada en canal rojo, naranja y verde. Gesser (2017) en su investigación obtuvo como resultado que el procedimiento a posteriori no es complicado si están informados al momento de realizar las actividades aduaneras y que este régimen es ventajoso en términos financieros para las empresas que optan por su utilización, concuerdo con el autor ya que al momento de realizar la importación es necesario estar completamente informado por que si en algún momento tiene una inconveniencia saber que procedimiento seguir ya que se podrá solucionar de una forma más eficiente a posterior solo si se siguió adecuadamente el procedimiento, evitando pérdidas monetarias, reduciendo el tiempo para realizar el levante de la mercadería y solicitando la devolución correspondiente. También Ferreira (2019) en su investigación señaló que un profesional debe estar calificado en la importación porque es fundamental para asegurar la rentabilidad y calidad del producto o materia prima adquirida al mismo tiempo fortalece la confianza entre el importador y la empresa para evitar conflictos y pérdidas del producto o monetarias, concuerdo con el resultado del autor ya que los usuarios tienen que estar preparador y tener conocimiento del procedimiento de devoluciones que



indica la Intendencia Aduanera para subsanar cualquier inconveniente que pudieron tener al momento de realizar la importación.

Con los resultados obtenidos podemos indicar sobre nuestro objetivo específico 3 que es determinar la dificultad del principio de la facilitación del comercio en el acogimiento del proceso de devoluciones en la aduana aérea del Callao 2020, con los resultados obtenido indica que los usuarios el 53.33% están totalmente desinformado y el 26.67% están desinformados, dando como resultado que en esta parte del procedimiento los usuarios tienen mayor dificultad para encontrar información del procedimiento de devoluciones Reca-Pg 05, ley general de aduanas, los diferentes acuerdos comerciales y las modificaciones que se realiza a la ley general de aduanas, donde ubicar en qué estado se encuentra su reclamación si esta notificada o no, este motivo es causado principalmente por la falta de conocimiento de la utilización del portal que brinda la superintendencia. Según Oyarse (2016) en su investigación concluyo que la intendencia de cada país facilita información para que estos regímenes aduaneros puedan ser más accesibles por que otorgan muchos beneficios que impulsa a dichas actividades y que este beneficio se pueda utilizar con mayor frecuencia por todas las empresas importadoras y exportadoras, concuerdo con el autor ya que la intendencia facilita la información a través de su portal y las actualizaciones que realiza a la ley, también facilita la documentación necesaria para solicitar las devoluciones, moderniza el procedimiento para realizarlo todo de forma virtual y acorta los plazos de espera para mejorar el servicio que brinda al usuario.

Con los resultados obtenidos podemos indicar sobre nuestro objetivo específico 4 que es determinar la dificultad de los recursos impugnatorios presentados en el acogimiento de las devoluciones de la aduana aérea del Callao 2020, con los resultados obtenidos indicamos que el 40.00% de los usuarios están ni desinformado / informado, 16.67% están informado y el 13.33% están totalmente informado, dando como resultado que los usuarios si tienen conocimiento del procedimiento a seguir cuando la intendencia da un resultado no esperado por el usuario y puede solicitar al Tribunal Fiscal verificar su solicitud para determinar resultado, Barzola y Quiñonez (2016) en su investigación señala que los implementos que brinda la autoridad aduanera tienen como propósito beneficiar a las empresas importadoras y exportadoras para competir en el mercado

internacional que no es complicado si se tiene conocimientos, concuerdo con el autor ya que la intendencia aduanera emite las resoluciones a los reclamos realizados por los usuarios siguiendo el procedimiento Reca Pg-05 y también para atender las resoluciones emitidas por el Tribunal Fiscal.

Las dificultades presentadas al realizar esta investigación fue causado por el inicio de la pandemia por el covid-19, ya que el estado tomo medidas necesarias para evitar los incrementos de casos por este virus, la principal medida impuesta por el gobierno fue dictaminar estado emergencia sanitaria causando que las actividades económicas en nuestro país se paralizaran, respecto a las importaciones según Pumasunco (2020) las importaciones a partir de abril 2020 han caído en -13.65% en comparación al año pasado, se observa que ciertos productos se han incrementado y son demandados en grandes cantidades esto se ven influenciado por la demanda del mercado nacional que está cambiando por la pandémica Covid-19, por esos motivos algunas empresas importadoras dejaron de realizar dichas actividades, la población objetiva de esta investigación al inicio está conformado por todos los usuarios que realizaban las actividades de importación que posteriormente procedían a realizar las solicitudes de devoluciones pero por el inconveniente causado por la pandemia algunas empresas no estaban realizando dichas actividades y las que si estaban operando no se podría realizar las encuestas de forma presencial por la medida sanitaria así que se decidió cambiar a la población a los trabajadores de la Intendencia Aduana Aérea y Postal a la división de recaudación ya que son ellos que conocen a las empresas que solicitan las devoluciones y conocen en que parte del procedimiento los tienen mayor inconveniencia.

## **VI. Conclusiones**

1. A través de nuestro objetivo llegamos a la conclusión que los usuarios tienen mayor dificultad en 2 puntos dentro del proceso de devoluciones que son los controles a posteriori y el principio de facilitación del comercio donde tienen mayor inconveniencia esto 2 puntos son parte fundamental del proceso de devoluciones, en la primera dificultad los usuarios tienen que tener conocimiento del proceso ya que las devoluciones se realizan a posteriori de la importación pero se tiene que realizar pasos esenciales al momento del

inconveniente y en la segunda dificultad es que los usuarios no tienen conocimiento de la información que brinda el portal de la SUNAT para este procedimiento y que también facilita información sobre su importación, esto se debe por la falta de interacción que existe entre el usuario y el portal de la SUNAT.

2. La mayoría de los usuarios presentan inconveniencias al pasar la primera observación de documentación que es la admisibilidad que son 4 puntos documentación, acuerdos, origen y transporte dependiente de la tipología de la solicitud.
3. Se determinó que los usuarios tienen dificultad por la falta de conocimiento al momento que se está realizando la importación más cuando tienen una inconveniencia y el proceso que se debe realizar posteriormente esto se debe por la falta de interacción con el portal de la SUNAT donde está todo el procedimiento.
4. Se concluyó que los usuarios tienen mayor dificultad en esta parte del proceso esto se debe por la falta de interacción que tienen con el portal de la SUNAT donde pueden ubicar toda la información del proceso, acuerdos comerciales, aranceles y documentación para descargar para realizar la solicitud.
5. La mayoría de los usuarios si tienen conocimiento como presentar una solicitud de verificación al Tribunal Fiscal sobre la solicitud de devolución presentada ante la SUNAT para la verificación de las resoluciones emitidas por este último.

## **VII. Recomendación**

1. Se recomienda a los usuarios verificar los formatos de solicitud de devoluciones y el ejemplo de carta para realizar la solicitud de devoluciones que se puede encontrar en el portal de la SUNAT y al momento de ser notificados por la SUNAT tener conocimiento los plazos establecidos para evitar que su solicitud caiga en abandono.
2. Al momento de realizar las importaciones tener conocimiento del procedimiento que se debe seguir cuando exista un inconveniente ya que es necesario para solicitar las devoluciones a posterior y tener en cuenta que existes diferentes acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales con similitudes en

procedimiento, pero al mismo tiempo diferentes puntualidades esenciales que se deben seguir principalmente en acuerdo, transporte y origen.

3. Se recomienda a los usuarios familiarizarse con el portal de la SUNAT ya que ahí se encuentra todo el procedimiento de Reca Pg-05 que deben seguir, también en este procedimiento hace mención a la ley General de Adunas y los diferentes acuerdos comerciales que tiene nuestro país, adicionalmente también refieren al procedimiento priorizado que se le da a un operador logístico OEA haciendo la invitación que todos se vuelvan un operador logístico OEA.

## REFERENCIAS

- Aguiló, J. (2008) “*Sobre derecho y argumentación*”. En Aguiló Regla, J. (ed.) Positivismo y post positivismo. Dos paradigmas Jurídicos. (pp. 665 – 675). Alicante: DOXA.
- Álvarez, A. (2016). “*Manual de Derecho Aduanero y Comercio Internacional*”. Lima, Perú: Publicont S.A.C.
- Amores Rodríguez, P. (2016). *Evaluación del Impacto de la aplicación de la devolución condicionada de tributos para la competitividad de las importaciones y la economía del Ecuador*. (Tesis de maestría), Universidad de Guayaquil, Ecuador  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8285/1/Tesis%20Completa.pdf>
- Barzola Castro, Gina y Quiñonez Castro, Hector (2016). *Propuesta de recuperación del Drawback de la empresa Firesky S.A. para mantener y fomentar la exportación de banano*. (Tesis de licenciatura), Universidad de Guayaquil, Ecuador  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12531/1/Proyecto%20de%20Investigacion%20Drawback%20de%20la%20empresa%20Firesky%20S.A.pdf>
- Relief for exporters: Higher duty drawback rates to offset taxes (2018). *Businessline*.  
<https://www.thehindubusinessline.com/economy/policy/relief-for-exporters-higher-duty-drawback-rates-to-offset-taxes/article9984801.ece>
- Carrasco, S. (2008). “*Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*”. (2da. Ed.). Perú, Lima: San Marcos.
- Castro Ríos, E. (2019). *El Brawback y su impacto en las exportaciones de las Mypes en el Perú Año 2016 – 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Perú

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36080/Castro\\_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36080/Castro_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chávez, J. y Cusato, A. (2019). El Impacto del Drawback sobre el Desempeño de Empresas Exportadoras Peruanas. *Universidad del Pacífico Centro de Investigación*, 2. <http://www.cies.org.pe/es/investigaciones/el-impacto-del-drawback-sobre-el-desempeno-de-empresas-exportadoras-peruanas>

Código Tributario Peruano. Recuperado del sitio web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/>

Coll, P. (2012). *“Regímenes aduaneros económicos y procesos logísticos en el comercio internacional”*. España, Madrid: Marge Books.

Cosio, E. (2017). *“Curso de Derecho Aduanero”*. Lima, Perú: Juristas Editores E.I.R.L.

Cosio, E. (2013). *“Manual de derecho aduanero”*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Cosio, E. (2013). *“La simplificación de trámites aduaneros el Principio de Facilitación del Comercio”*. Perú: Lima: Colección de ensayos Tributarios y Aduaneros INDESTA - SUNAT.

Cosio, E. (2012) *“Comentarios a la ley general de aduanas”*. Lima, Perú: Jurista Editores E.I.R.L.

Cosio, E. (2017). *“Curso de Derecho Aduanero”*. Lima, Perú: Juristas Editores E.I.R.L

Decreto Legislativo N° 1053. *Ley General de Aduanas*. Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria. <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>

Ferrira, O (2019). *Dificultades en los procesos burocráticos y de importación en Brasil*. (Tesis de maestría), Universidad Luterana, Brasil <https://ulbracds.com.br/index.php/rmic/article/view/2728>

- Flores, F., Rojas, M., Rojas, S. y Taza, B. (2006). “*La devolución de tributos como estímulo a las importaciones, exportaciones y desarrollo del país*”. (Tesis de maestría) Universidad San Martín de Porres. Perú  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620972/F\\_VF.pdf?sequen](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620972/F_VF.pdf?sequen)
- Gesser, T. (2017). *Políticas de comercio exterior e incentivos fiscales: un análisis del régimen de reintegros en Brasil (2013 – 2018)*. (Tesis de maestría), Universidad Federal de Santa Catarina, Brasil  
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/209584>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). “*Metodología de la Investigación*” (6ta. Ed.). México: INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V.
- Hernández, C. y Pérez, M. (2014). “*Procedimientos Aduaneros II – Tramitación y desarrollo*”. España, Madrid: Taric.
- Huamaní Pardo, S. (2017). “*El acogimiento del procedimiento drawback tramitado en la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao – 2017*” (Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar Vallejo. Perú  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23206>
- López, B. (2015). “*Medios impugnatorios en los procesos constitucionales*”. Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A.
- Morón, J. (2015). “*Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*”. (9ª. ed.). Perú, Lima: Gaceta Jurídica.
- Morón, J. (2004). “*Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general*”. (3ra. Ed) Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A.
- Organismo Mundial de Aduanas. (2008, 17 de Abril). *Evaluación, Recaudación y Pago de Derechos e Impuestos. Capítulo 4 Deberes e Impuestos*. Guía de Implementación de la Facilidad del Comercio  
[http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/conventions/pf\\_revised\\_kyoto\\_conv/~/\\_link.aspx?\\_id=7D65110194D24C01AC00508F0CC4A329&\\_z=z](http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/conventions/pf_revised_kyoto_conv/~/_link.aspx?_id=7D65110194D24C01AC00508F0CC4A329&_z=z)

- Oyarse, J. (2014). *Hacia una doctrina Aduanera*. Peru, Lima: Indesta.
- Procedimiento General. Ley del procedimiento administrativo general Reca-PG 05. Diario Oficial El Peruano, Lima. Perú, 21 de diciembre del 2016.
- Reglamento de la Ley General de Aduanas. Recuperado del sitio web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- Rosas, R. (2011). "Regímenes aduaneros". Lima, Perú: entrelineas S.R.Ltda.
- Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria. (2018). Memoria Anual 2018 Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/memoria/memoria2018.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *"El proceso de investigación científica"*. (4ta. Ed.). México, México D.F: Editorial Limusa S.A.
- Turner Salamea, N. y Guerrero Infante, M. (2016). *"Análisis de la aplicabilidad del mecanismo drawback en la exportación de atún en Ecuador"*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Ecuador <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4899>
- Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria. (2010,12 de Febrero). *Procedimiento General Teca-pg.05: Devoluciones por Pagos Indebidos o en Exceso y/o Compensaciones de deudas Tributarias Aduaneras*. Recaudación <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/recauda/procGeneral/reca-pg.05.htm>
- Valderrama, S. (2016). *"Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta"*. (3ra. Ed). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Vásquez Nieva, O. (2016). *"Los dos Regímenes Aduaneros de Drawback regulados en el Perú y su explicación dentro del Comercio Internacional"*. (Tesis de licenciatura) Pontificia Universidad Católica del Perú. [http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/handle/20.500.12404/710/browse?rpp=20&sort\\_by=1&type=title&offset=63&etal=-1&order=ASC](http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/handle/20.500.12404/710/browse?rpp=20&sort_by=1&type=title&offset=63&etal=-1&order=ASC)



Yepez Andino, A. (2019). *Análisis de la devolución condicionada de tributos “drawback” a las exportaciones del sector textil ecuatoriano, propuesta de modelo de gestión: Caso industria textilera, periodo 2013 – 2017*. (Tesis de maestría) Universidad Central del Ecuador. Ecuador  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19028/1/T-UCE-0003-CAD-060-P.pdf>

Zagal, R. (2015). *“Derecho Aduanero”*. Lima, Perú: San Marcos.

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Problemática	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Población y muestra	Técnica e instrumento	Escala de medición
¿Cómo dificulta el procedimiento de devolución Reca Pg05 en la aduana aérea del Callao, 2020?	Determinar la dificultad del procedimiento de devolución Reca Pg05 en la aduana aérea del Callao, 2020.	Procedimiento Devolución por pagos indebidos o en excesos	Principio del Debido procedimiento	Derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. Derecho a exponer sus argumentos. Derecho a ofrecer y producir pruebas.	La población se ubicará en la Intendencia Aduana Aérea y Postal del Callao conformado por los trabajadores un total de 50.  Muestreo no probabilístico se tomará como muestra a los trabajadores de la Sección de Recaudación IAAP Área de Reclamación considerando a 30 especialista de dicha área	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Ordinal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>						
Problema específico 1	Objetivo específico 1						
¿Cómo dificulta el principio del debido procedimiento de las devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020?	Determinar la dificultad del principio del debido procedimiento de las devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020.						
Problema específico 2	Objetivo específico 2						
¿Cómo dificulta los controles a posteriori en el acogimiento del proceso de devolución en la aduana aérea del Callao, 2020?	Determinar la dificultad de los controles a posteriori en el acogimiento del proceso de devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020.						
Problema específico 3	Objetivo específico 3						
¿Cómo dificulta el principio de la facilitación del comercio en el acogimiento del proceso de devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020?	Determinar la dificultad del principio de la facilitación del comercio en el acogimiento del proceso de devoluciones en la aduana aérea del Callao, 2020.						
Problema específico 4	Objetivo específico 4						
¿Cómo dificulta los recursos impugnatorios presentados en el acogimiento de las devoluciones de la aduana aérea del Callao, 2020?	Determinar la dificultad de los recursos impugnatorios presentados en el acogimiento de las devoluciones de la aduana aérea del Callao, 2020.	Recursos Impugnatorios	Reclamación	Queja ante tribunal fiscal			

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN POR PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO	La Ley General de Aduanas indica que la devolución de tributos se produce por un pago indebido del contribuyente o por un pago en exceso del mismo. Se genera por una solicitud del interesado o como consecuencia de un proceso de verificación o fiscalización o de un procedimiento contencioso tributario que la SUNAT lo reconozca. (2008, art. 157 y 158)	El congreso de la República del Perú en el año 2010, PROCEDIMIENTO GENERAL RECAPG05: Devoluciones por pagos indebidos o en exceso y compensaciones, en su artículo VI, refiere, principio del debido procedimiento, controles posteriores, principio de facilitación del comercio, por último, recursos impugnatorios, cada uno de ellos posee sus propios indicadores, para poder completar los ítems. Utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario con el escalamiento tipo Likert.	Principio del debido procedimiento	Derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.	(5) Totalmente de acuerdo	
				Derecho a exponer sus argumentos		(4) De acuerdo
				Derecho a ofrecer y producir pruebas.		
			Controles a Posteriori	Canal verde	(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	
				Canal naranja		
				Canal rojo		
			Principio de Facilitación del comercio	Transparencia	(2) En desacuerdo	
				Simplificación		
				Armonización		
			Recursos Impugnatorios	Reclamación	(1) Totalmente en desacuerdo	
Queja ante tribunal fiscal						

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Buenos días/ tardes

Mi nombre es Giancarlo Reynoso Córdova, en calidad de estudiante de la Escuela de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, presento ante usted la siguiente encuesta, con la finalidad de recolectar la información necesaria sobre el estudio de investigación que lleva por título: “Procedimiento de devolución Reca Pg05 como dificultad ubicado en la Aduana Aérea del Callao, 2020”

#### INSTRUCCIONES

Estimado colaborador (a), sírvase a leer detalladamente las siguientes preguntas y marque con un aspa según su criterio, considerando las siguientes respuestas:

Totalmente Desinformado	Desinformado	Ni desinformado / informado	Informado	Totalmente Informado
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	VARIABLE I: PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN POR PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO				ESCALA				
	N	INDICADORES	1	2	3	4	5		
PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO	1	Los usuarios conoces el procedimiento para aplicar de manera correcta el régimen de devolución por pagos indebidos o en exceso y/o compensaciones de deudas tributarias aduaneras							
	2	Los usuarios tienen conocimiento que su solicitud pasa por un proceso de admisibilidad a primera instancia.							
	3	Los usuarios tienen conocimiento de la documentación que tienen que presentar para realizar la solicitud de devolución.							
	4	Los usuarios tienen conocimiento que deben pagar los tributos indebidos o en exceso y/o compensaciones por adelantado.							
	5	Los usuarios tienen conocimiento del formato de la solicitud de devolución por pago indebido o en exceso y/o compensaciones.							

	6	Los usuarios tienen conocimiento del modelo de carta para realizar la solicitud de devolución.					
	7	Los usuarios tienen conocimiento de los pasos establecidos para contestar las notificaciones realizadas por la intendencia sobre su solicitud.					
	8	Los usuarios tienen conocimiento por qué motivo termina en abandono sus solicitudes y el plazo establecido.					
	9	Los usuarios tienen conocimiento que la intendencia verifican no haya sido objeto de una solicitud anterior referido al mismo concepto y a la misma mercancía con sus diversas series declaradas en la DUA.					
<b>CONTROLES POSTERIORES</b>	10	Tienen conocimiento que procedimiento deben seguir las empresas si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal verde.					
	11	Tienen conocimiento que el procedimiento seguir si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal naranja.					
	12	Tienen conocimiento que el procedimiento seguir si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal roja.					
	13	El usuario tiene conocimiento sobre los diferentes procedimientos por acuerdos y tipología a seguir a posteriori.					
	14	El usuario tiene conocimiento en la casilla 10 de la DUA que observaciones solicitar la voluntad de acogimiento posteriori.					
<b>PRINCIPIO DE FACILITACIÓN DEL COMERCIO</b>	15	Conocen que el procedimiento de devoluciones facilita a las empresas Importadoras a realizar más actividades comerciales.					
	16	Tienen conocimiento de los plazos en caso encontrar una omisión o deficiencia que requiere al solicitar					
	17	Los usuarios conocen el portal de la SUNAT donde está la correcta divulgación de información respecto a las devoluciones.					
	18	Tienen conocimiento cómo ubicar en el portal SUNAT en qué estado se encuentra su solicitud de devolución.					
	19	Tienen conocimiento qué documentación puede adquirir de la Portal de la SUNAT para solicitar la devolución.					
	20	Conocen la diferenciación del proceso entre un operador logístico OEA y operador logístico no OEA.					
	21	Tienen conocimiento dónde ubicar el procedimiento de devoluciones de los diferentes acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales que tiene el Perú con el mundo en el portal de la SUNAT.					

	22	Tienen conocimiento donde ubicar la información sobre qué tipo de arancel es su producto de importación en el portal de la SUNAT.					
<b>RECURSOS IMPUGNATORIOS</b>	23	Los usuarios tienen conocimiento el tiempo de plazo de comunicación entre la intendencia con el Tribunal fiscal.					
	24	Conocen las 3 tipologías en que termina una resolución de reclamación que emite la SUNAT y cómo proceder ante el Tribunal Fiscal.					
	25	Conocen los plazos de resolución de la Administración Tributaria y cómo actuar ante ello.					
	26	Conocen el procedimiento directo para realizar una solicitud de reclamo a la Administración Tributaria.					
	27	Una vez que la Administración Tributaria emita respuesta a tu solicitud saben que proceso debe seguir ante la SUNAT.					

## Anexo 4. Validez del instrumento de recolección de datos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN POR PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO</b>							
1	Los usuarios conocen el procedimiento para aplicar de manera correcta el régimen de devolución por pagos indebidos o en exceso y/o compensaciones de deudas tributarias aduaneras	✓		✓		✓		
2	Los usuarios tienen conocimiento que su solicitud pasa por un proceso de admisibilidad a primera instancia.	✓		✓		✓		
3	Los usuarios tienen conocimiento de la documentación que tienen que presentar para realizar la solicitud de devolución.	✓		✓		✓		
4	Los usuarios tienen conocimiento que deben pagar los tributos indebidos o en exceso y/o compensaciones por adelantado.	✓		✓		✓		
5	Los usuarios tienen conocimiento del formato de la solicitud de devolución por pago indebido o en exceso y/o compensaciones.	✓		✓		✓		
6	Los usuarios tienen conocimiento del modelo de carta para realizar la solicitud de devolución.	✓		✓		✓		
7	Los usuarios tienen conocimiento de los pasos establecidos para contestar las notificaciones realizadas por la intendencia sobre su solicitud.	✓		✓		✓		
8	Los usuarios tienen conocimiento por qué motivo termina en abandono sus solicitudes y el plazo establecido.	✓		✓		✓		
9	Los usuarios tienen conocimiento que la intendencia verifica no haya sido objeto de una solicitud anterior referido al mismo concepto y a la misma mercancía con sus diversas series declaradas en la DUA.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROLES POSTERIORES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tienen conocimiento que procedimiento deben seguir las empresas si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal verde.	✓		✓		✓		
11	Tienen conocimiento que el procedimiento seguir si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal naranja.	✓		✓		✓		
12	Tienen conocimiento que el procedimiento seguir si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal roja.	✓		✓		✓		

13	El usuario tiene conocimiento sobre los diferentes procedimientos por acuerdos y tipología a seguir a posteriori.	✓		✓		✓	
14	El usuario tiene conocimiento en la casilla 10 de la DUA que observaciones solicitar la voluntad de acogimiento posteriori.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: PRINCIPIO DE FACILITACIÓN DEL COMERCIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Conocen que el procedimiento de devoluciones facilita a las empresas Importadoras a realizar más actividades comerciales.	✓		✓		✓	
16	Tienen conocimiento de los plazos en caso encontrar una omisión o deficiencia que requiere al solicitar	✓		✓		✓	
17	Los usuarios conocen el portal de la Sunat donde está la correcta divulgación de información respecto a las devoluciones.	✓		✓		✓	
18	Tienen conocimiento cómo ubicar en el portal Sunat en qué estado se encuentra su solicitud de devolución.	✓		✓		✓	
19	Tienen conocimiento qué documentación puede adquirir de la Portal de la Sunat para solicitar la devolución.	✓		✓		✓	
20	Conocen la diferenciación del proceso entre un operador logístico OEA y operador logístico no OEA.	✓		✓		✓	
21	Tienen conocimiento dónde ubicar el procedimiento de devoluciones de los diferentes acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales que tiene el Perú con el mundo en el portal de la Sunat.	✓		✓		✓	
22	Tienen conocimiento donde ubicar la información sobre qué tipo de arancel es su producto de importación en el portal de la Sunat.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: RECURSOS IMPUGNATORIOS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Los usuarios tienen conocimiento el tiempo de plazo de comunicación entre la intendencia con el Tribunal fiscal.	✓		✓		✓	
24	Conocen las 3 tipologías en que termina una resolución de reclamación que emite la Sunat y cómo proceder ante el Tribunal Fiscal.	✓		✓		✓	
25	Conocen los plazos de resolución de la Administración Tributaria y cómo actuar ante ello.	✓		✓		✓	
26	Conocen el procedimiento directo para realizar una solicitud de reclamo a la Administración Tributaria.	✓		✓		✓	
27	Una vez que la Administración Tributaria emita respuesta a tu solicitud saben que proceso debe seguir ante la Sunat.	✓		✓		✓	



**Autor del instrumento:** REYNOSO CÓRDOVA, GIANCARLO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** HAY SUFICIENCIA

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

20 de noviembre del 2020.

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** MICHCA MAGUIÑA, MARY HELLEN MARIELA

**DNI:** 41478652

**Especialidad del evaluador:** Dra. EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN



-----  
Firma

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

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

**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:  
PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN POR PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO</b>							
1	Los usuarios conocen el procedimiento para aplicar de manera correcta el régimen de devolución por pagos indebidos o en exceso y/o compensaciones de deudas tributarias aduaneras	✓		✓		✓		
2	Los usuarios tienen conocimiento que su solicitud pasa por un proceso de admisibilidad a primera instancia.	✓		✓		✓		
3	Los usuarios tienen conocimiento de la documentación que tienen que presentar para realizar la solicitud de devolución.	✓		✓		✓		
4	Los usuarios tienen conocimiento que deben pagar los tributos indebidos o en exceso y/o compensaciones por adelantado.	✓		✓		✓		
5	Los usuarios tienen conocimiento del formato de la solicitud de devolución por pago indebido o en exceso y/o compensaciones.	✓		✓		✓		
6	Los usuarios tienen conocimiento del modelo de carta para realizar la solicitud de devolución.	✓		✓		✓		
7	Los usuarios tienen conocimiento de los pasos establecidos para contestar las notificaciones realizadas por la intendencia sobre su solicitud.	✓		✓		✓		
8	Los usuarios tienen conocimiento por qué motivo termina en abandono sus solicitudes y el plazo establecido.	✓		✓		✓		
9	Los usuarios tienen conocimiento que la intendencia verifica no haya sido objeto de una solicitud anterior referido al mismo concepto y a la misma mercancía con sus diversas series declaradas en la DUA.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROLES POSTERIORES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Tienen conocimiento que procedimiento deben seguir las empresas si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal verde.	✓		✓		✓		
11	Tienen conocimiento que el procedimiento seguir si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal naranja.	✓		✓		✓		
12	Tienen conocimiento que el procedimiento seguir si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal roja.	✓		✓		✓		

13	El usuario tiene conocimiento sobre los diferentes procedimientos por acuerdos y tipología a seguir a posteriori.	✓		✓		✓	
14	El usuario tiene conocimiento en la casilla 10 de la DUA que observaciones solicitar la voluntad de acogimiento posteriori.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: PRINCIPIO DE FACILITACIÓN DEL COMERCIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Conocen que el procedimiento de devoluciones facilita a las empresas Importadoras a realizar más actividades comerciales.	✓		✓		✓	
16	Tienen conocimiento de los plazos en caso encontrar una omisión o deficiencia que requiere al solicitar	✓		✓		✓	
17	Los usuarios conocen el portal de la Sunat donde está la correcta divulgación de información respecto a las devoluciones.	✓		✓		✓	
18	Tienen conocimiento cómo ubicar en el portal Sunat en qué estado se encuentra su solicitud de devolución.	✓		✓		✓	
19	Tienen conocimiento qué documentación puede adquirir de la Portal de la Sunat para solicitar la devolución.	✓		✓		✓	
20	Conocen la diferenciación del proceso entre un operador logístico OEA y operador logístico no OEA.	✓		✓		✓	
21	Tienen conocimiento dónde ubicar el procedimiento de devoluciones de los diferentes acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales que tiene el Perú con el mundo en el portal de la Sunat.	✓		✓		✓	
22	Tienen conocimiento donde ubicar la información sobre qué tipo de arancel es su producto de importación en el portal de la Sunat.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: RECURSOS IMPUGNATORIOS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Los usuarios tienen conocimiento el tiempo de plazo de comunicación entre la intendencia con el Tribunal fiscal.	✓		✓		✓	
24	Conocen las 3 tipologías en que termina una resolución de reclamación que emite la Sunat y cómo proceder ante el Tribunal Fiscal.	✓		✓		✓	
25	Conocen los plazos de resolución de la Administración Tributaria y cómo actuar ante ello.	✓		✓		✓	
26	Conocen el procedimiento directo para realizar una solicitud de reclamo a la Administración Tributaria.	✓		✓		✓	
27	Una vez que la Administración Tributaria emita respuesta a tu solicitud saben que proceso debe seguir ante la Sunat.	✓		✓		✓	

Autor del instrumento: REYNOSO CÓRDOVA, GIANCARLO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

20 de noviembre del 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARQUEZ CARO, FERNANDO LUIS

DNI: 08729589

Especialidad del evaluador: Dr. SOCIÓLOGO



Firma

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

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

**.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:  
PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN POR PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	<b>DIMENSIÓN 1: PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los usuarios conocen el procedimiento para aplicar de manera correcta el régimen de devolución por pagos indebidos o en exceso y/o compensaciones de deudas tributarias aduaneras	✓		✓		✓		
2	Los usuarios tienen conocimiento que su solicitud pasa por un proceso de admisibilidad a primera instancia.	✓		✓		✓		
3	Los usuarios tienen conocimiento de la documentación que tienen que presentar para realizar la solicitud de devolución.	✓		✓		✓		
4	Los usuarios tienen conocimiento que deben pagar los tributos indebidos o en exceso y/o compensaciones por adelantado.	✓		✓		✓		
5	Los usuarios tienen conocimiento del formato de la solicitud de devolución por pago indebido o en exceso y/o compensaciones.	✓		✓		✓		
6	Los usuarios tienen conocimiento del modelo de carta para realizar la solicitud de devolución.	✓		✓		✓		
7	Los usuarios tienen conocimiento de los pasos establecidos para contestar las notificaciones realizadas por la intendencia sobre su solicitud.	✓		✓		✓		
8	Los usuarios tienen conocimiento por qué motivo termina en abandono sus solicitudes y el plazo establecido.	✓		✓		✓		
9	Los usuarios tienen conocimiento que la intendencia verifica no haya sido objeto de una solicitud anterior referido al mismo concepto y a la misma mercancía con sus diversas series declaradas en la DUA.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROLES POSTERIORES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tienen conocimiento que procedimiento deben seguir las empresas si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal verde.	✓		✓		✓		
11	Tienen conocimiento que el procedimiento seguir si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal naranja.	✓		✓		✓		
12	Tienen conocimiento que el procedimiento seguir si la Administración Aduanera señala la mercancía como canal roja.	✓		✓		✓		

13	El usuario tiene conocimiento sobre los diferentes procedimientos por acuerdos y tipología a seguir a posteriori.	✓		✓		✓		
14	El usuario tiene conocimiento en la casilla 10 de la DUA que observaciones solicitar la voluntad de acogimiento posteriori.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: PRINCIPIO DE FACILITACIÓN DEL COMERCIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Conocen que el procedimiento de devoluciones facilita a las empresas Importadoras a realizar más actividades comerciales.	✓		✓		✓		
16	Tienen conocimiento de los plazos en caso encontrar una omisión o deficiencia que requiere al solicitar	✓		✓		✓		
17	Los usuarios conocen el portal de la Sunat donde está la correcta divulgación de información respecto a las devoluciones.	✓		✓		✓		
18	Tienen conocimiento cómo ubicar en el portal Sunat en qué estado se encuentra su solicitud de devolución.	✓		✓		✓		
19	Tienen conocimiento qué documentación puede adquirir de la Portal de la Sunat para solicitar la devolución.	✓		✓		✓		
20	Conocen la diferenciación del proceso entre un operador logístico OEA y operador logístico no OEA.	✓		✓		✓		
21	Tienen conocimiento dónde ubicar el procedimiento de devoluciones de los diferentes acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales que tiene el Perú con el mundo en el portal de la Sunat.	✓		✓		✓		
22	Tienen conocimiento donde ubicar la información sobre qué tipo de arancel es su producto de importación en el portal de la Sunat.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: RECURSOS IMPUGNATORIOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Los usuarios tienen conocimiento el tiempo de plazo de comunicación entre la intendencia con el Tribunal fiscal.	✓		✓		✓		
24	Conocen las 3 tipologías en que termina una resolución de reclamación que emite la Sunat y cómo proceder ante el Tribunal Fiscal.	✓		✓		✓		
25	Conocen los plazos de resolución de la Administración Tributaria y cómo actuar ante ello.	✓		✓		✓		
26	Conocen el procedimiento directo para realizar una solicitud de reclamo a la Administración Tributaria.	✓		✓		✓		
27	Una vez que la Administración Tributaria emita respuesta a tu solicitud saben que proceso debe seguir ante la Sunat.	✓		✓		✓		

**Autor del instrumento:** REYNOSO CORDOVA, GIANCARLO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** HAY SUFICIENCIA

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

20 de noviembre del 2020.

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** PASACHE RAMOS, MAXIMO FIDEL

**DNI:** 07903350

**Especialidad del evaluador:** ING. ECONOMISTA - Mg. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



Firma

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

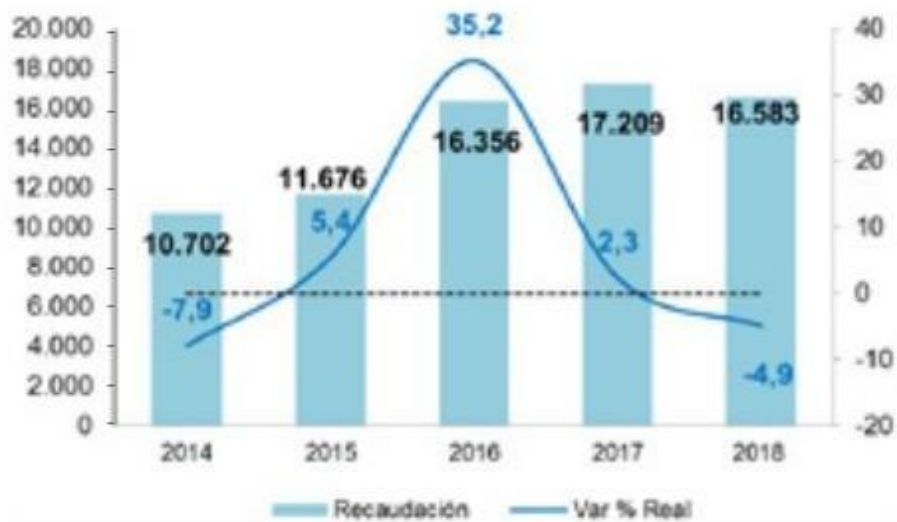
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**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 7.

**GRÁFICO 23**  
**Devoluciones: 2014 - 2018**  
(En millones de soles y Var. % real anual)



Fuente: SUNAT  
Elaboración: División de Estadística - GEE - SUNAT