Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Economía

Aspectos clave de la devolución de renta de tercera categoría ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en Perú

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Economista

AUTOR

Benjamin Aldahir ROSALES LARA

ASESOR

Dr. Héctor Javier BENDEZÚ JIMÉNEZ

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Rosales, B. (2024). *Aspectos clave de la devolución de renta de tercera categoría ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en Perú*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Economía]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Benjamin Aldahir Rosales Lara
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75083371
URL de ORCID	----------
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Héctor Javier Bendezú Jiménez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09547922
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9530-6472
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Manuel Eliud Cisneros García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09903016
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	José Antonio Chumacero Calle
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09548940
Datos de investigación	

Línea de investigación	D.1.1.1. política fiscal
Grupo de investigación	Economía - EP
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos Edificio: Facultad de Ciencias Económicas País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Calle: Germán Amezaga N°375 Latitud: -12.05777 Longitud: -77.08051
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre – noviembre 2024
URL de disciplinas OCDE	Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01 Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA.

Reunidos en EL Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas el día sábado 09 de noviembre de 2024 a las 18:00 pm, ante el Jurado presidido por el catedrático **Econ. JUAN MANUEL ELIUD CISNEROS GARCÍA** e integrado por los catedráticos **Mg. JOSÉ ANTONIO CHUMACERO CALLE y DR. HÉCTOR JAVIER BENDEZÚ JIMÉNEZ**

Se presenta el Bachiller **BENJAMIN ALDAHIR ROSALES LARA** para realizar la defensa de su Trabajo de Suficiencia Profesional " **ASPECTOS CLAVE DE LA DEVOLUCIÓN DE RENTA DE TERCERA CATEGORIA ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT) EN PERÚ"** presentada para la obtención del Título Profesional de Economista.

De acuerdo a las normas vigentes el Bachiller después de finalizada la exposición absolvió las preguntas planteadas por los miembros del jurado. Concluida esta fase se suspendió el acto público, a fin de que los señores catedráticos en votación secreta procedieran a la calificación correspondiente

Acto seguido el presidente del Jurado informó que el graduando había sido aprobado por unanimidad con el calificativo de

15 Quince
(Números y letras)

Para dar fe del acto, suscriben la presente acta el Presidente y los Miembros del Jurado a los 09 días del mes de Noviembre de 2024.

Econ. JUAN MANUEL ELIUD CISNEROS GARCÍA
Presidente

Mg. JOSÉ ANTONIO CHUMACERO CALLE
Miembro

Dr. HÉCTOR JAVIER BENDEZÚ JIMÉNEZ
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **HÉCTOR JAVIER BENDEZÚ JIMÉNEZ** en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N° 000953-2024-D-FCE/UNMSM del trabajo de investigación, cuyo título es **ASPECTOS CLAVE DE LA DEVOLUCIÓN DE RENTA DE TERCERA CATEGORÍA ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT) EN PERÚ,** presentado por el (la) estudiante Bach. **BENJAMIN ALDAHIR ROSALES LARA** para optar el Título Profesional de Economista.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 11 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional correspondiente.

Lima, 02 de noviembre de 2024

Firma del Asesor: _____

Nombres y Apellidos del asesor: HÉCTOR JAVIER BENDEZÚ JIMÉNEZ

DNI: 09547922

Agradecimientos

A mis padres, quienes con su amor incondicional y apoyo constante me han brindado las herramientas necesarias para alcanzar mis sueños.

A mis profesores, por su guía y enseñanza, que han sido fundamentales en este proceso.

A mis hermanos y amigos, por su paciencia y por estar siempre a mi lado, compartiendo tanto los momentos difíciles como los de alegría.

"Si creemos que podemos cambiar el mundo, entonces lo haremos."

- Esther Duflo

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional (en adelante TSP) tiene como objetivo describir y analizar la experiencia del autor adquirida durante su experiencia laboral, en una primera etapa, en la Oficina de Normalización Previsional (en adelante ONP) y, en la actualidad, como Especialista 1 en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante SUNAT). Estas dos instituciones públicas son fundamentales en la estructura administrativa pública del país al tratarse de instituciones públicas de renombre, cada una con funciones específicas que impactan directamente en el bienestar de la población y en el desarrollo económico del Perú.

A lo largo de estas vivencias profesionales, el autor ha tenido la oportunidad de involucrarse en diversas actividades que han enriquecido su formación profesional, así como su capacidad de enfrentar y resolver problemas competentes al ámbito administrativo y tributario. Este informe, detalla las funciones desempeñadas, los aprendizajes obtenidos y los retos encontrados, lo que le ha permitido comprender la importancia de la formalización y la regulación en el sistema financiero y previsional del país. De esta manera, se busca proporcionar una visión integral de su trayectoria como egresado en economía, resaltando la relevancia de estas experiencias en su desarrollo profesional, así como las herramientas metodológicas recibidas a lo largo de su formación académica en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Palabras clave: *Economía, Sector Público, Eficiencia, Pensiones y Tributación*

ABSTRACT

The purpose of this professional competency report (hereafter referred to as TSP) is to describe and analyze the author's professional experience gained initially at the National Pension System Office (ONP) and currently as a Specialist 1 at the National Superintendence of Customs and Tax Administration (SUNAT). These two public institutions play fundamental roles in Peru's public administration framework, each with specific functions that directly impact public welfare and the country's economic development.

Throughout these professional experiences, the author has had the opportunity to engage in various activities that have enriched his professional development and enhanced his ability to address and resolve issues in the administrative and tax domains. This report details the roles performed, the lessons learned, and the challenges encountered, which have deepened his understanding of the importance of formalization and regulation within Peru's financial and pension systems. It also seeks to provide a comprehensive view of his career path as an economics graduate, underscoring the significance of these experiences in his professional growth and the methodological tools acquired during his academic training at the Faculty of Economic Sciences at the National University of San Marcos.

Keywords: *Economics, Public Sector, Efficiency, Pensions, and Taxation*

Índice General

I. Introducción 11

II. Actividad 1: Prácticas profesionales en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) 13

II.1. Antecedentes históricos del sistema pensionario en el Perú 13

II.2. Descripción de la entidad 19

II.3. Periodo de duración de experiencia laboral 19

II.4. Organigrama de la entidad 19

II.5. Actividades desempeñadas 20

II.5.1.1. Actividades realizadas en el equipo de reclamos 21

II.5.1.2. Principales problemas presentados 23

II.5.1.3. Uso de teoría económica y microeconomía 24

II.5.1.4. Aportes y resultados 25

II.5.2. Experiencia en el Centro de Atención de Cercado de Lima 25

II.5.2.1 Actividades realizadas en el Centro de Atención de Cercado de Lima 25

II.5.2.2. Principales problemas presentados 26

II.5.2.3. Uso de la optimización lineal en la economía 26

II.5.2.4. Aportes y resultados 28

III. Actividad 2: Técnico profesional en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) 30

III.1. Antecedentes históricos administración tributaria en el Perú 30

III.2. Descripción de la entidad 36

III.3. Periodo de duración de experiencia laboral 38

III.4. Posicionamiento Internacional 39

III.5. Organigrama Institucional 40

III.6. Actividades desempañadas en la División de No Contenciosos 41

III.6.1. Procedimiento de devolución 42

III.6.1.1. Solicitud 42

III.6.1.2. Tipos de solicitudes de devolución 43

III.6.1.3. Plazo para solicitar la devolución 45

III.6.1.4. Medios de devolución 45

III.6.1.5. Evaluación de la solicitud 46

III.6.2. Problemas presentados 48

III.6.3. Uso del Análisis e Interpretación de Estados Financieros 49

III.6.4. Aportes y resultados 50

IV. Perspectivas a futuro 52

V. Conclusiones 52

V.1. Justificación 52

V.2. Metodología aplicada 53

V.3. Descripcion de la Implementación 54

V.4. Recomendaciones 54

VI. Bibliografía 55

ANEXO Nº 01: Organigrama Institucional de la SUNAT 58

Índice de Figuras

Figura 1 *Línea temporal de la evolución del sistema de pensiones en Perú* 18

Figura 2 *Organigrama institucional de ONP* 20

Figura 3 *Flujo general de quejas, reclamos e incidencias* 22

Figura 4 *Tratamiento de quejas, reclamos e incidencias por parte de Oficinas Departamentales* 23

Figura 5 *Labores del autor en el Centro de Atención de Cercado de Lima* 26

Figura 6 *Frontis del Centro de Atención de Cercado de Lima* 29

Figura 7 *Línea temporal de la evolución del sistema tributario en el Perú* 35

Figura 8 *Organigrama institucional de la Intendencia Lima de la SUNAT* 41

Figura 9 *Procedimiento de devolución* 42

Figura 10 *Formulario físico 4949* 43

Figura 11 *Tipo de solicitudes de devolución de competencia por el área* 45

ACRÓNIMOS

AFP: Administradoras de Fondos de Pensiones

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

CIAT: Centro Interamericano de Administraciones Tributarias

CT: Código tributario

DL: Decreto Legislativo

FMI: Fondo Monetario Internacional

IGV: Impuesto general a las ventas

IR: Impuesto a la Renta

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

LIR: Ley del impuesto a la renta

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

OEA: Organización de los Estados Americanos

ONP: Oficina de Normalización Previsional

PDT: Programa de Declaración Telemática

RTF: Resolución del Tribunal Fiscal

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

SNP: Sistema Nacional de Pensiones

SSE: Seguro Social del Empleado

SSP: Seguro Social del Perú

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

TC: Tribunal Constitucional

TSP: Trabajo de Suficiencia Profesional

I. Introducción

Tras concluir sus estudios universitarios, el autor empieza su vida laboral en junio de 2022, desempeñando funciones de practicante en la ONP y a partir de diciembre del 2023, realiza labores como especialista 1 en la SUNAT. A lo largo de estos periodos laborales se desarrollaron diversas funciones orientadas a la mejora de los procesos operativos en ambas instituciones, enfocándose en la optimización de la atención al ciudadano y la búsqueda de la eficiencia de los servicios prestados.

En la ONP, el autor tuvo la oportunidad de participar activamente en el proceso de traslado de quejas, reclamos e incidencias interpuestas por los ciudadanos. A través de una evaluación de los procedimientos existentes, ~~se~~ propuso mejoras que buscaron agilizar dichos procesos, con el fin de brindar una respuesta más rápida y eficiente a los usuarios. Además, se realizaron propuestas para mejorar la atención de los administrados en el Centro de Atención del Cercado de Lima, promoviendo un ambiente de mayor eficacia y satisfacción en la interacción con los ciudadanos.

Por otro lado, en la SUNAT, el autor hoy en día desempeña el cargo de especialista 1[1], con responsabilidades centradas en la atención de solicitudes de devolución por concepto de pago de renta de tercera categoría[2]. En esta etapa, también se identificaron oportunidades de mejora en los procesos administrativos, presentando propuestas que

[1] Primer cargo estructural correspondiente a la Clasificación de Servidor Público – Especialista descrito en el Manual de Clasificador de Cargos de la SUNAT.
https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superAdjunta/rsnaaf/2022/anexo-rsnaaf-212-2022.pdf
[2] Renta originada por actividades como el comercio, la industria, la minería y cualquier operación que produzca un negocio o empresa.

tenían como objetivo optimizar los tiempos de respuesta y asegurar una gestión más eficaz de las solicitudes de los contribuyentes.

Este trabajo tiene como finalidad no solo documentar las experiencias del autor en ambas instituciones, sino también presentar un análisis crítico de las mejoras propuestas y su impacto en los procesos institucionales. Las lecciones aprendidas a lo largo de este periodo han contribuido significativamente al desarrollo profesional del autor, permitiéndole adquirir competencias clave en la gestión pública y la mejora continua de los servicios al ciudadano. Además, detalla la aplicación de los instrumentos económicos de costo de oportunidad, optimización lineal y análisis de estados financieros que utilizados para afrontar las contingencias que se fueron presentando en el proceso.

Posteriormente, se analizan las proyecciones profesionales y las conclusiones, con una reflexión sobre la relevancia de este trabajo y la metodología aplicada. Finalmente, se ofrecen recomendaciones orientadas a mejorar los procesos relacionados con la problemática detallada.

II. Actividad 1: Prácticas profesionales en la Oficina de Normalización Previsional (ONP)

II.1. Antecedentes históricos del sistema pensionario en el Perú

En el año 1850, durante el gobierno de Ramón Castilla, se promulgó la denominada Ley de Goces, que instauró un régimen de jubilación, cesantía y montepío para los empleados públicos (Tribunal Constitucional, 2003), estableciendo así un precedente en el sistema de pensiones del país. Es importante señalar que este régimen era considerado "cerrado", porque sólo tenía un alcance para los trabajadores del sector público.

La inacción consecuente en el sistema pensionario peruano entre 1850 y 1930 puede justificarse por la combinación de tres factores económicos y políticos; (i) la bonanza del guano (1850-1870), donde los ingresos generados fueron mayormente destinados a financiar la infraestructura y pagar deudas externas, dejando poco espacio para el desarrollo de políticas sociales, incluido un sistema de pensiones (Quiroz, 2021), (ii) la Guerra del Pacífico (1879-1884) que dejó al país en una situación económica y política crítica, lo que dificultó la recuperación y el desarrollo de estructuras como un sistema pensionario y (iii) en los años posteriores, el modelo agroexportador y la dependencia de capitales extranjeros absorbieron recursos, mientras que el gobierno de Leguía (1908-1919), aunque modernizador, priorizó la inversión en infraestructura a expensas de la sostenibilidad económica, lo que agravó la deuda externa y limitó avances en protección social (Portocarrero et al., 1988).

Posteriormente, se llevó a cabo la instauración de un sistema nacional de pensiones en Perú, aquella que había sido prevista en un comienzo en la Constitución de 1933, entrando en vigor en 1936, durante el gobierno de Oscar Benavides (1933-1939) mediante

la Ley Nº 8433, que estableció el Seguro Social Obligatorio para los trabajadores. Este sistema cubría los riesgos de "enfermedad, maternidad, invalidez, vejez y muerte" y su gestión quedó a cargo de la Caja Nacional de Seguro Social, que comenzó a ofrecer prestaciones oficialmente a partir de 1941 (Presidente Constitucional de la República, 1937, Ley Nº 8509), sin embargo, debe mencionarse que los beneficios de dicho seguro se limitaban a prestaciones de salud y que el sistema de pensiones propiamente dicho recién empezó a funcionar en 1961 (Rojas, 2014), con la creación del Fondo de Jubilación Obrera, mediante la Ley Nº 13640, al respecto, esta ley determinó que las aportaciones serían de un 2% de los salarios de trabajadores como empleadores, correspondiéndoles una pensión equivalente al 100% de su salario, siempre y cuando lleguen al menos a los 60 años de edad y 30 años de servicio (Tribunal Constitucional, 2008).

Por otro lado, se incorporó a las empresas privadas con un capital de al menos dos millones de soles, las cuales debieron jubilar a sus empleados de más de 40 años de servicios con su salario completo, según Ley Nº 10624 de 1946 (Rojas, 2014).

Se buscó la unificación de los dos sectores expuestos con los DL Nº 10902 y Nº 10941 de los años 1948 y 1949 respectivamente (Rojas, 2014), creándose el Seguro Social del Empleado (en adelante SSE), el cual buscó cubrir los ámbitos de prestaciones de salud como pensiones. Su estatuto definitivo entró en vigor en 1956 mediante la Ley Nº 13016. Sin embargo, las normas de este régimen fueron reemplazadas en 1961 por la Ley Nº 13724, que estableció directrices más específicas para el SSE y creó una Caja de Maternidad-Enfermedad y una Caja de Pensiones, las cuales atendían las necesidades de salud y pensiones de los empleados públicos y privados. Además, es importante destacar

que esta ley indicaba que el SSE sería una entidad autónoma con personalidad jurídica de derecho público interno, con fondos propios que serían diferentes a los del Estado.

El gobierno militar en 1970 comenzó el proceso de reorganización de la Caja Nacional de Seguro Social (Obrero) y del SSE (DL Nº 18421). En abril de 1973, se logró la unificación de los sistemas de pensiones de ambas entidades mediante la creación del Sistema Nacional de Pensiones (en adelante SNP) a través del DL Nº 19990, y se estableció la Caja Nacional de Pensiones como entidad administrativa por medio del DL Nº 19992. Con estas acciones, el gobierno de Velazco Alvarado buscaba eliminar las desigualdades en los beneficios de los sistemas anteriores y facilitar el acceso de los trabajadores independientes al sistema de pensiones (León & Iguíñiz, 2011). Posteriormente, en noviembre de ese mismo año, se creó el Seguro Social del Perú (en adelante SSP) por DL Nº 20212, encargado de gestionar la seguridad social en el país, abarcando tanto el sistema de pensiones (Caja Nacional de Pensiones) como las prestaciones de salud de la Caja Nacional de Seguro Social (Obrero) y del Seguro Social del Empleado. Cabe destacar que esta ley estableció al SSP como una entidad pública descentralizada, dependiente del Ministerio de Trabajo, lo que revertía el carácter autónomo que la Ley Nº 13724 había otorgado al SSE. Sin embargo, en 1974, el gobierno militar retrocedió en el proceso de consolidación al implementar el DL Nº 20530, un régimen de pensiones para servidores públicos no incluidos en el DL Nº 19990 (Hidalgo, 2004).

La desarticulación del SSP en el Perú se atribuye a tres factores: (i) la inflación de precios (que afectó directamente los ingresos reales de la seguridad social provocando una caída del valor real de la masa salarial), (ii) el incremento en la cantidad de contribuyentes y, (iii) la mala administración. Resulta lógico pensar que la naturaleza de entidad pública

descentralizada del SSP facilitó al Estado el uso indebido de los fondos del SNP para financiar el gasto público, lo que resultó en una significativa acumulación de deuda con el fondo de pensiones.

El gobierno militar promulgó, en julio de 1980, el DL Nº 23161, lo que sería un último esfuerzo por mejorar el panorama, creando así el Instituto Peruano de Seguridad Social (en adelante IPSS) como una entidad autónoma y descentralizada, con fondos propios diferentes a los del Estado y con personalidad jurídica de derecho público interno. El IPSS asumiría la administración de la seguridad social en Perú, reemplazando al SSP, que era un organismo público descentralizado dependiente del Ministerio de Trabajo. Sin embargo, esta reforma no se llevó a cabo, porque la Ley Orgánica del IPSS nunca fue aprobada en el Congreso, a pesar de que el instituto adoptó su nuevo nombre, esto sumado a una caída de los salarios en términos reales aproximadamente del 50% y a la altísima inflación promedio de precios al consumidor durante la década de 1980 hasta 1990 (Rojas, 2014).

La posibilidad de reformar el sistema público (SNP) fue descartada cuando el nuevo gobierno de Alberto Fujimori tomó el poder en 1990. En ese momento, Perú se convirtió en el segundo país de la región, después de Chile, en establecer un Sistema Privado de Pensiones (en adelante SPP) en noviembre de 1992 que comenzaría a operar al año siguiente (Presidente de la República, 1992, DL Nº 25897). En ese sentido, se mantuvieron las disposiciones contempladas en el DL Nº 724, especialmente aquellas que permitían que el SNP siguiera como una opción alternativa al SPP para los trabajadores, así como las limitaciones a la intervención de bancos y aseguradoras en la creación de las administradoras de fondos de pensión (en adelante AFP). Las modificaciones clave

incluyeron elevar la tasa de aporte de los trabajadores de un 8% a un 10% y un incremento salarial para aquellos afiliados al SNP que optaran por trasladarse al SPP, compensando así el cambio de responsabilidad de sus aportes al nuevo sistema en lugar de sus empleadores.

De manera simultánea, en diciembre de 1992, se promulgó el DL Nº 25967 que estableció la creación de la Oficina de Normalización Previsional (en adelante ONP) para encargarse de la administración del SNP, regulado por el Decreto Legislativo 19990. Hasta ese momento, esta responsabilidad recaía en el IPSS, y en lo que respecta al IPSS, este fue transformado en Essalud, o Seguro Social de Salud, como parte de una reforma para modernizar y descentralizar la atención en salud (Congreso de la República, 1999, Ley Nº 27056). Esta institución, que opera bajo la supervisión del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tiene como misión proporcionar servicios de atención médica, así como fomentar la prevención y promoción de la salud para sus afiliados y sus familiares. Su financiamiento proviene principalmente de los aportes de empleadores y trabajadores asegurados, pero no administra fondos destinados a pensiones o jubilaciones.

Figura 1 *Línea temporal de la evolución del sistema de pensiones en Perú*



NOTA: Elaboración propia

II.2. Descripción de la entidad

La oficina de normalización previsional (ONP) es la encargada de administración centralizada del SNP, así como de otros regímenes previsionales del Estado, y está adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas. Empezó su labor desde el 1 de enero de 1993, así lo estableció el Artículo 7° del DL N° 25967 publicado el 7 de diciembre de 1992 y luego modificado por la Ley N° 26323. En ese sentido, la ONP identifica, evalúa, liquida y efectúa los pagos de los derechos a pensión, incluso por invalidez, viudez, orfandad y ascendencia, y capital de defunción, siempre respetando rigurosamente el marco legal.

Mientras que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) son entidades privadas encargadas de la administración del SPP y se supervisan estrictamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Su función principal es gestionar los fondos de retiro de los trabajadores afiliados, quienes aportan obligatoriamente y cuyos fondos se invierten en una cartera diversificada y al ser parte de un sistema de competencia, cada AFP busca captar y retener afiliados ofreciendo mejores rendimientos, servicios y beneficios en comparación con otras AFP del sistema.

II.3. Periodo de duración de experiencia laboral

La experiencia laboral adquirida por autor como practicante profesional en la ONP comprende un periodo de un año y un mes, el intervalo de tiempo empezó desde el 1 de junio de 2022 y culminó el 30 de junio de 2023.

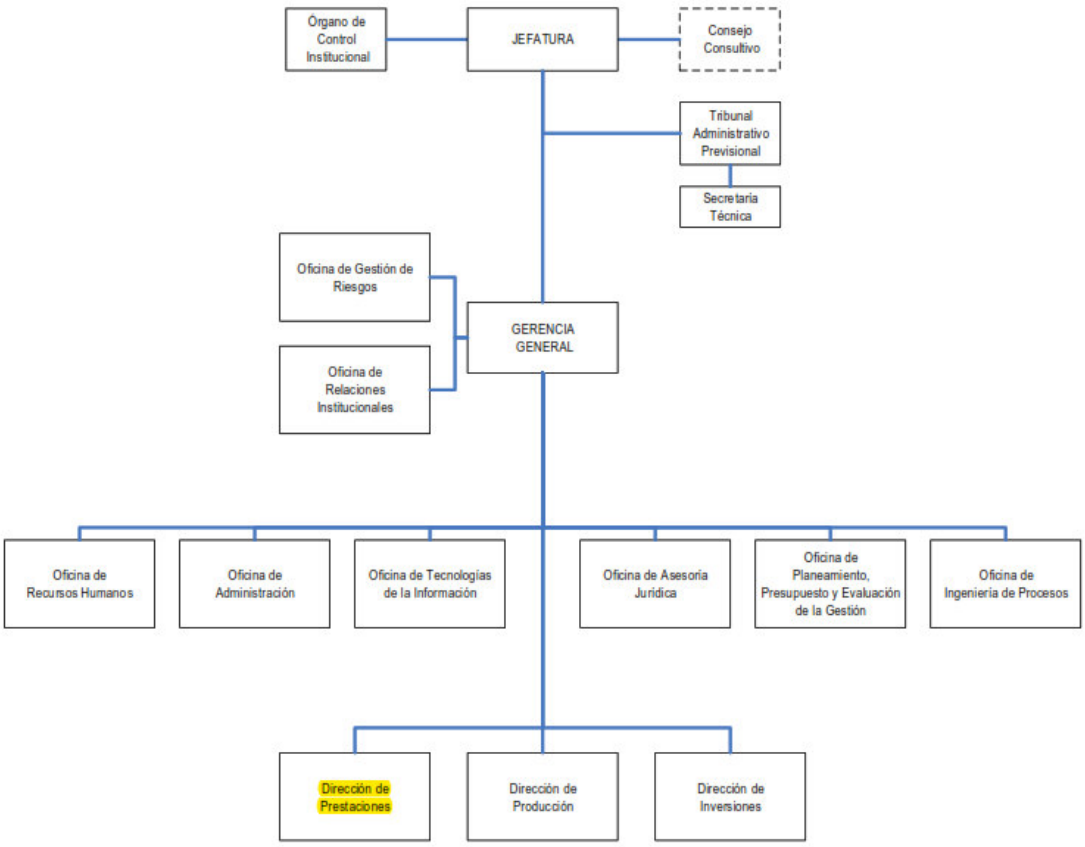
II.4. Organigrama de la entidad

El organigrama de una entidad es un diagrama que muestra su estructura jerárquica y organizacional. Representa las diferentes áreas, gerencias o funciones, así como las

relaciones de autoridad y los niveles de mando entre los empleados. A través del organigrama, es posible visualizar cómo están distribuidas las responsabilidades dentro de la organización.

Particularmente para el caso de la ONP, jerárquicamente la Jefatura está situada en la parte superior, inmediatamente después se encuentra la Gerencia General, para luego estar dividido en diversas oficinas y direcciones, al respecto, durante el paso del autor por esta entidad formó parte del equipo de Oficinas Departamentales ubicado en la Dirección de Prestaciones de la entidad.

Figura 2 *Organigrama institucional de ONP*



NOTA: La imagen fue obtenida del sitio web de la ONP.

II.5. Actividades desempeñadas

El autor desempeñó el cargo de practicante profesional en el equipo de Oficinas Departamentales de la Dirección de Prestaciones de la ONP, dicho equipo está encargado de canalizar la atención de los administrados, vía presencial, virtual o telefónica. Al respecto, el autor, durante su tiempo en la ONP, desempeñó labores como practicante en el equipo de reclamos en la Sede Central de la entidad y más adelante desempeñó labores administrativas en el Centro de Atención del Cercado de Lima.

II.5.1. Experiencia en el Equipo de Reclamos de Oficinas Departamentales

II.5.1.1. Actividades realizadas en el equipo de reclamos

Las funciones que el autor desempeñó durante los diez meses, desde junio de 2022 hasta marzo de 2023, fueron el control y actualización de la base de datos en el ámbito de quejas, reclamos e incidencias, al respecto su principal responsabilidad fue mantenerla actualizada, así como construir reportes y gráficos que faciliten a la Dirección de Producción la elaboración de informes, los mismo que eran compartidos a nivel institucional dos veces a la semana preferentemente vía correo electrónico. Adicionalmente a los expuesto, también llevó a cabo la tarea habitual de evaluar quejas, reclamos e incidencias corroborando que estén justificadas y cumplan con los requisitos para que sean derivadas al equipo de Defensoría del Asegurado, instancia donde se encargaban que las mencionadas sean atendidas según su competencia.

Figura 3 *Flujo general de quejas, reclamos e incidencias*

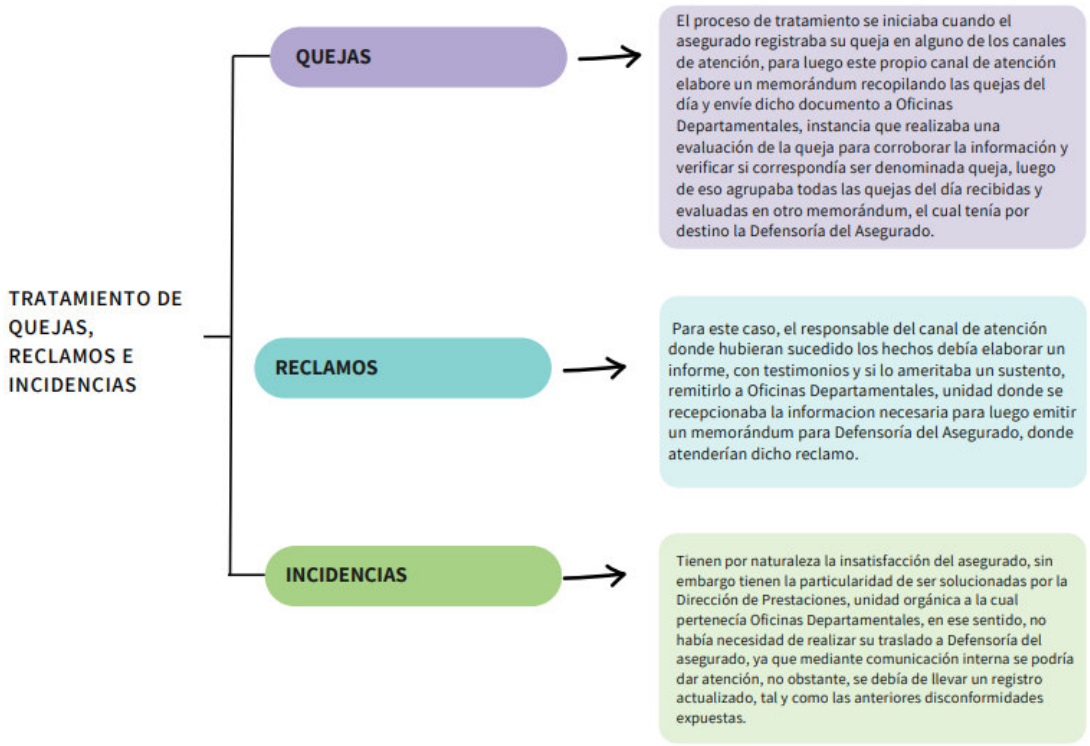


NOTA: Elaboración propia.

De lo anterior mencionado, corresponde hacer una distinción entre los conceptos de quejas, reclamos e incidencias:

- Quejas: se trata de disconformidades con respecto a la calidad de atención, sin embargo, no incluyen hechos que hayan vulnerado algún derecho, más bien están orientadas en su mayoría a exceso del tiempo de atención de algún trámite.
- Reclamos: correspondían a negligencias cometidas y/o vulneración de derechos de los administrados mientras se llevaba a cabo la atención de los mencionados, tales como malos tratos, falta de información por parte de los asesores y similares.
- Incidencias: Por su naturaleza, estos casos surgen de la insatisfacción del asegurado, aunque tienen la característica de ser resueltos por la Dirección de Prestaciones, unidad a la que pertenecían las Oficinas Departamentales.

Figura 4 *Tratamiento de quejas, reclamos e incidencias por parte de Oficinas Departamentales*



NOTA: Elaboración Propia

II.5.1.2. Principales problemas presentados

Específicamente para el tratamiento de quejas, el autor encontró que el proceso de traslado de quejas no era eficiente en términos de tiempo, lo que afectaba la atención de estas. Los procesos existentes fueron detallados anteriormente y presentaban algunas dificultades. En particular, cada Centro de Atención hacia llegar a Oficinas Departamentales memorándums que contenían quejas presentadas en el día por los ciudadanos, al respecto, estos documentos necesitaban ser firmados por el Coordinador del Centro de Atención para que sean emitidos. Sin embargo, había días en los que la falta de firma en el documento llevaba a la acumulación de quejas, incluso durante varios días, lo que dilataba la atención de las mencionadas.

II.5.1.3. Uso de teoría económica y microeconomía

En la economía, el costo se describe como el valor asociado a los recursos necesarios para generar bienes o servicios, incluyendo materiales, tiempo, mano de obra e incluso los costos de oportunidad, es decir, los beneficios renunciados al optar por una alternativa sobre otra. De manera más puntual, en los cursos de microeconomía, el costo de oportunidad se presenta al estudiar la teoría de la elección, donde el autor aprendió que cada decisión implica una renuncia, y ese sacrificio es clave para evaluar la eficiencia y maximizar el beneficio de los recursos disponibles. También se aplica en temas como el análisis de producción y consumo, decisiones de inversión y asignación de tiempo, entre otros.

El costo de oportunidad como un principio básico en la teoría económica, que ayuda a entender las decisiones individuales, empresariales y gubernamentales. Samuelson & Nordhaus (2010, p. 12) señalan que cualquier elección implica un sacrificio, y ese sacrificio, el costo de oportunidad, permite medir el valor de la opción no elegida.

Por su parte, Mankiw (2012, p. 6) enfatiza que el costo de oportunidad es la base de todas las decisiones racionales. Mankiw explica que tanto los consumidores como las empresas deben considerar el costo de oportunidad para evaluar si una elección es eficiente o si los recursos pudieran haberse empleado mejor en otra opción.

Luego de lo expuesto, podemos identificar que el costo de oportunidad de traslado de quejas en un primer momento, usando los memorándums, implicaba un sacrificio mayor, y obteniendo resultados menores con respecto a la alternativa propuesta por el

autor. El traslado de quejas mediante correo electrónico representaba un canal mas ágil y hacia que las mismas lleguen a su destino en el mismo día que eran depositadas por los ciudadanos, tal y como debió ser.

II.5.1.4. Aportes y resultados

El autor tuvo una reunión tanto con su supervisora inmediata y con la ejecutiva de Oficinas Departamentales expuso sustentos que evidenciaba el letargo que ocasionaba el traslado de quejas a destino e ilustró la alternativa que tuvo en mente, incluyendo sus perspectivas de mejora. Al terminar la reunión se acordó establecer dos días piloto optando la nueva alternativa para evaluar los resultados, los resultados no se hicieron esperar y las quejas llegaban al buzón de defensoría del asegurado en la misma tarde de ser depositadas en los canales de atención de la ONP.

II.5.2. Experiencia en el Centro de Atención de Cercado de Lima

II.5.2.1 Actividades realizadas en el Centro de Atención de Cercado de Lima

Posteriormente, desde el mes de abril hasta junio de 2023, el autor fue trasladado con el fin de apoyar al Centro de Atención de Cercado de Lima ubicado en Av. Petit Thouars N° 907 con Emilio Fernández N° 316 de la Urbanización Santa Beatriz, donde realizó tareas de orientación y atención de los asegurados, esto considerado que se estaba llevando a cabo el acondicionamiento de una sala adicional para dicho fin. Esta sala adicional estaba separada de la principal y se necesitaba que los asegurados sean guiados a la mencionada oficina para realizar los trámites que los convocaba al establecimiento, atención de los administrados en el módulo de ONP Virtual, impresión de boletas de pago de pensión hasta con una antigüedad de 6 meses. Además, tuvo encomendada la elaboración de informes con las cantidades y tiempos de atención del día, así como otros temas administrativos, por

ejemplo, llevar el control y digitalizar las sugerencias y recomendaciones del buzón del Centro de Atención; coordinación y manejo interno con los colaboradores en temas de refrigerio, vacaciones y similares. para no descuidar la frecuencia de atención.

Figura 5 *Labores del autor en el Centro de Atención de Cercado de Lima*



NOTA: Elaboración Propia.

II.5.2.2. Principales problemas presentados

En el transcurso de su paso por el Centro de Atención de Cercado de Lima, el autor pudo identificar que la atención podría optimizarse, observando que el tiempo de espera para la atención era elevada, incluso tuvo la oportunidad de conversar con los administrados que expresaban continuamente su descontento al respecto.

II.5.2.3. Uso de la optimización lineal en la economía

La optimización lineal es una técnica crucial en economía para aumentar la eficiencia, sirviendo como herramienta principal para realizar decisiones racionales sobre

la administración de recursos y la reducción de costos. En el ámbito de producción y asignación de recursos, las empresas pueden aplicar esta técnica para distribuir materias primas, trabajo y capital con el objetivo de maximizar la producción o reducir los costos, lo cual es clave para su competitividad.

Este proceso busca maximizar o minimizar una función objetivo dentro de ciertas restricciones, todas expresadas mediante ecuaciones o desigualdades lineales, y se apoya diversos métodos para obtener la solución óptima. La optimización lineal es especialmente eficaz en situaciones estructuradas con relaciones proporcionales y directas, facilitando la claridad en la toma de decisiones. Sin embargo, sus limitaciones aparecen en contextos con relaciones no lineales o alta incertidumbre, dado que se adapta solo a escenarios estables y deterministas.

Leonid Kantorovich y Tjalling Koopmans realizaron aportes fundamentales al desarrollo y aplicación de la optimización lineal en la economía, el resultado de esta investigación se plasmó en la obra titulada "*El mejor uso de los recursos económicos"*, en la cual se subraya el enfoque innovador de aplicar métodos matemáticos y computacionales para abordar los desafíos de la economía planificada centralmente, este trabajo les otorgó el Premio Nobel de Economía en 1975 (Álava et al., 2023). Su investigación sobre la programación lineal proporcionó un marco eficiente para la asignación de recursos limitados, y sus modelos matemáticos permiten resolver problemas complejos de producción y consumo, facilitando una comprensión profunda de cómo optimizar recursos en diversos entornos empresariales y en la formulación de políticas públicas. Kantorovich, por su parte, fue pionero en la aplicación de la programación lineal en economía. Su enfoque consideraba que los problemas de distribución y asignación de recursos podían ser

representados mediante ecuaciones lineales, lo que facilitaba encontrar una solución óptima en contextos complejos de producción y distribución. Kantorovich desarrolló el método simplex, un procedimiento matemático diseñado para hallar las soluciones óptimas en problemas de programación lineal, probando su eficacia en la planificación eficiente de recursos en entornos industriales y bajo condiciones de escasez.

II.5.2.4. Aportes y resultados

A partir de lo explicado previamente, y para el caso en particular del Centro de Atención de Cercado de Lima se identificó lo siguiente:

- Formulación del Problema: el tiempo de espera de atención de los ciudadanos era muy alta, además, se contaba con un stock limitado de asesores previsionales que eran los encargados de proveer dicha atención. Por otro lado, se estaba acondicionando una sala de atención de apoyo ubicada al lado del Centro de Atención de Cercado de Lima, en ese sentido, se debía guiar a los ciudadanos de una sala hacia la otra, lo cual les generaba incomodidad, aspecto que tambien debía de mejorar.
- Búsqueda de una Solución Básica Factible Inicial: Considerando que en la sala de atención de apoyo únicamente entraba una cantidad de asesores previsionales que en la principal, el autor expuso la idea de ubicar en dicha sala a los asesores con mas experiencia, que atenderían trámites mas tediosos y que tomaran mas tiempo, solucionando de esa manera tambien que el traslado de los ciudadanos de sala a sala sea menos dinámica. Este planteamiento tambien contemplaba que la sala central del Centro de Atención de Cercado de Lima atendiera solicitudes con una mayor rotación.

- Interpretación de la Solución: Luego que el coordinador de Centro de Atención de Cercado de Lima adopte la propuesta planteada, los tiempos de espera de los ciudadanos se redujo aproximadamente en un 25%, vale decir que dicho centro de atención era el que tenía más demanda, situación que hacía que los tiempos de espera fueran muy elevados, sin embargo, la mejora implementada pudo marcar una mejora significativa.

Figura 6 *Frontis del Centro de Atención de Cercado de Lima*



NOTA: Fotografía obtenida del portal web del diario El Comercio.

III. Actividad 2: Técnico profesional en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)

III.1. Antecedentes históricos administración tributaria en el Perú

Durante la etapa del Tahuantinsuyo, la administración imperial incaica se centraba en el control de la fuerza de trabajo, utilizando un sistema de reciprocidad (medio o sistema de intercambio que concedía el acceso a diversos recursos, mano de obra y servicios) (Amasifuen, 2015). A medida que el imperio crecía, la necesidad de mano de obra aumentó y surgieron nuevas formas de organización, como los centros administrativos y los Yanas, quienes actuaban como representantes del Inca.

Más tardes con la llegada de los españoles, el sistema tributario cambió, basándose en la entrega de una porción de la producción al Estado bajo un marco legal. La conquista alteró la reciprocidad prehispánica, estableciendo un sistema gestionando por ordenanzas reales. La recaudación quedó a cargo de los corregidores, quienes encargaban esta tarea a encomenderos y hacendados. Los indígenas soportaban la mayor carga tributaria, mientras que los criollos y mestizos no sentían tanta presión pues estaban sujetos a contribuciones menores. Este sistema se mantuvo hasta el gobierno de Ramón Castilla, mandatario que abolió la esclavitud y el tributo indígena en 1854 (Amasifuen, 2015).

Junto con la independencia la tributación se legitimó a través de leyes emitidas por la nueva república. A pesar de esto, las diferencias entre el Estado y la sociedad generaron un distanciamiento, esto se evidenciaba en una inestabilidad política y económica. Así, el sistema tributario evolucionó conforme a las necesidades y contradicciones de cada período de la historia republicana (Instituto Aduanero y Tributario, s.f.).

Desde la Constitución de 1823, se estableció que el Poder Ejecutivo debía presentar el Presupuesto General de la República, que se elaboraba con base en los egresos y las contribuciones ordinarias de los ciudadanos. Los impuestos se definían según la contribución personal, sin considerar capitales ni rentas. Fue recién hacia fines del siglo XIX, en el segundo gobierno de Nicolás de Piérola (1895-1899), cuando el Estado asumió objetivos sociales, como la educación y la salud, además de los tradicionales, como el orden público y la defensa nacional.

Con el transcurrir del siglo XX, las exportaciones de productos como azúcar, algodón, cobre y petróleo tuvieron un papel protagónico en la economía nacional. Por su parte, la reforma tributaria de Augusto B. Leguía (1919-1930) introdujo impuestos sobre herencias, rentas y exportaciones, además de la creación del Banco Central de Reserva. A partir de 1934, se creó una institución encargada de la recaudación tributaria, sin embargo, la masa tributaria recaudada era en mayor medida por aduanas y tributos indirectos al consumo, hecho que explica la baja habitualidad de los ciudadanos a tributar. A lo largo de las décadas siguientes, el sistema tributario se ajustó a las necesidades del país, especialmente en el contexto de las crisis económicas y cambios políticos de la época (Instituto Aduanero y Tributario, s.f.).

El Ministerio de Hacienda pasó a llamarse Ministerio de Economía y Finanzas, así lo instituyó el Decreto Ley N.º 17703, que fue promulgado por el Gobierno Militar de las Fuerzas Armadas el día 13 de junio de 1969. A su vez, la Superintendencia Nacional de Contribuciones, dependiente de este Ministerio, cambió su nombre a Dirección General de Contribuciones, con el Coronel (r) Miguel Pierrend Meza como su nuevo director. Además, mediante el Decreto Ley N.º 17521 del 21 de marzo de 1969, se estableció la Dirección

General de Inteligencia Tributaria dentro de la estructura del Ministerio de Economía y Finanzas (Barragán, 1999).

Durante los mandatos de Fernando Belaúnde Terry y Alan García Pérez, la Dirección General de Contribuciones experimentó un deterioro significativo. Su estructura operativa, normativa, de apoyo y dirección, así como su integridad moral, se vieron mermadas progresivamente, al punto de convertirse en una de las peores administraciones tributarias mostrando su ineficiencia, ineficacia y corrupción frente al ámbito internacional.

Este deterioro generó consecuencias severas, como una (i) evasión tributaria generalizada, (ii) corrupción de funcionarios, (iii) defraudación fiscal, (iv) crecimiento de la economía informal y (v) aumento del contrabando, estas consecuencias desembocaron finalmente en un déficit fiscal importante que se tuvo lugar desde 1975 hasta 1991 (Barragán, 1999).

Posteriormente, durante 1978 hasta 1991 que se intentaron múltiples reorganizaciones de la Dirección General de Contribuciones con el apoyo de diversas organizaciones internacionales, como el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Organización de los Estados Americanos (OEA), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Instituto de Estudios Fiscales de España, y misiones de países como Alemania, Israel y Francia. Sin embargo, los resultados obtenidos fueron mínimos en contraste con las expectativas de mejora.

La reforma estructural de la SUNAT se implementó en un periodo en el que el Perú enfrentaba la peor crisis económica de su historia republicana, caracterizada por una hiperinflación que alcanzó el 7,650% anual en julio de 1990, junto con una profunda recesión económica, distorsión de los precios y una considerable caída en la producción (Amasifuen, 2015). Además, el país lidiaba con la desinstitucionalización de sus principales autoridades y la violencia generada por el grupo terrorista Sendero Luminoso, que había causado más de 20 mil muertes desde 1980.

En términos económicos, existían serios desequilibrios en la balanza comercial y en las finanzas públicas. Externamente, el Perú estaba aislado del sistema financiero internacional y carecía de reservas internacionales, mientras que, a nivel interno, el déficit fiscal llegó al 13% del PBI y la presión tributaria descendió a alrededor del 4.5% del PBI durante el primer semestre de 1990, situándose entre las más bajas a nivel internacional.

El colapso del Sistema Tributario Nacional y de la administración tributaria, que contaba con más de 97 tipos de tributos y numerosos privilegios fiscales, contribuyó al bajo nivel de recaudación. A esto se sumó la informalidad económica en crecimiento y la hiperinflación, lo que debilitó aún más la capacidad contributiva del país (Barragán, 1999).

En respuesta a esta situación, el gobierno reconoció la importancia de una administración tributaria eficaz para consolidar las reformas estructurales iniciadas a fines de 1990 y asegurar su sostenibilidad a mediano y largo plazo. Como parte de esta estrategia, el 17 de mayo de 1991 se aprobó el Decreto Legislativo N.º 639, que declaró la reorganización de la SUNAT, permitiendo su reestructuración orgánica y racionalización de recursos de acuerdo con la Ley N.º 24829 y el Decreto Legislativo N.º 501.

Posteriormente, se complementó con la aprobación del Decreto Legislativo N.º 673, que estableció un nuevo régimen laboral para los funcionarios y servidores de la SUNAT, con sueldos competitivos comparables a los del sector privado. Además, se le otorgó a la entidad el 2% de la recaudación tributaria para financiar sus operaciones, lo que permitió un manejo autónomo de sus recursos.

Figura 7 *Línea temporal de la evolución del sistema tributario en el Perú*





NOTA: Elaboración propia

III.2. Descripción de la entidad

La reforma estructural de la SUNAT se inició formalmente en marzo de 1991 bajo la dirección del Dr. Manuel Estela Benavides, quien lideró un equipo de profesionales provenientes del Banco Central de Reserva del Perú y la ex Dirección General de Contribuciones. Contaron con grupos expertos del FMI, BID y CIAT, diseñando una estrategia para llevar a cabo una de las reformas tributarias más profundas del país, con el objetivo de crear una administración tributaria moderna y eficiente.

El rol de la SUNAT dentro la organización del estado en términos generales versa en la recaudación de impuestos que hacen posible el equilibrio financiero, respalda las

funciones del estado, promueve la competitividad, viabiliza las operaciones de comercio exterior y previene el tráfico ilegal de mercancías.

Para el correcto cumplimiento de lo anterior expuesto, la SUNAT cuenta con las siguientes facultades:

- Facultad de recaudación (Art. 55ª del Código Tributario).
- Facultad de determinación (Art. 59ª del Código Tributario).
- Facultad de fiscalización (Art. 62ª del Código Tributario).
- Facultad de cobranza coactiva (Art. 114ª del Código Tributario).
- Facultad sancionatoria (Art. 82ª del Código Tributario).

En los últimos años, la SUNAT ha implementado diversas estrategias innovadoras para mejorar la recaudación fiscal en Perú. Estas iniciativas incluyen la digitalización de comprobantes de pago y la intensificación de campañas de formalización, permitiendo que más de 820,000 contribuyentes emitan comprobantes electrónicos, lo cual ahora cubre el 97.2% de las transacciones comerciales diarias (Tapia, 2024). Además, la SUNAT ha aumentado las fiscalizaciones en zonas comerciales para garantizar la correcta emisión de estos comprobantes y ha llevado a cabo intervenciones en más de 54,000 contribuyentes a nivel nacional.

Otra medida importante ha sido la creación de una lista de principales deudores en cobranza coactiva, lo cual ha ayudado a recuperar más de 500 millones de soles. También se han llevado a cabo acciones para combatir la evasión y elusión fiscal a través de la implementación de tecnología avanzada, como el cruce de datos con organismos internacionales, y un enfoque educativo para incentivar la conciencia tributaria entre los contribuyentes. Asimismo, se ha enfocado en la educación y concientización tributaria,

realizando campañas para promover el cumplimiento de obligaciones fiscales entre los contribuyentes y ofrecer facilidades de pago. Además, ha optimizado procesos como la devolución de impuestos y el control del pago del Impuesto General a las Ventas (en adelante IGV) y el Impuesto a la Renta (en adelante IR), cuya recaudación aumentó significativamente en los últimos años. La recaudación mejoró en parte por la eficiencia en la fiscalización y también gracias a las favorables condiciones de los mercados de exportación, que impulsaron el aporte tributario de sectores clave

Estas acciones, combinadas con la colaboración de contribuyentes y el apoyo legislativo, buscan consolidar un sistema fiscal más justo y eficiente, en línea con las metas de recaudación proyectadas para 2024.

III.3. Periodo de duración de experiencia laboral

Luego de un proceso de selección a nivel nacional con una duración de cuatro meses, entre agosto a diciembre de 2023, el autor fue declarado ganador, iniciando su relación laboral con la SUNAT como especialista 1 situación que se mantiene hasta la actualidad. Al respecto, debido a una necesidad institucional en la Intendencia Lima ocasionada por alta demanda de solicitudes de devolución previstas entre los meses desde mayo hasta setiembre de 2024 correspondientes al tributo de tercera categoría de los contribuyentes, se solicitó a la unidad orgánica en la cual se encontraba el autor, División de auditoria I de la Gerencia de Fiscalización I, una rotación de personal temporal mediante la cual el autor formó parte para apoyar con la situación detallada con anterioridad, en ese sentido, tuve la oportunidad de formar parte de la División de No Contenciosos de la Gerencia de Fiscalización II.

III.4. Posicionamiento Internacional

El Estado peruano aspira a convertirse en un país desarrollado, y uno de sus objetivos es unirse a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante OCDE), ya desde el año 2008 ha venido manifestando su interés en integrar dicha organización internacional. Este propósito implica enfrentar diversos desafíos que Perú ha abordado progresivamente, aunque el camino aún es arduo. Desde una perspectiva fiscal, la situación es particularmente compleja debido a distintos factores legales y políticos que obstaculizan la adhesión a la OCDE (Urbina, 2022).

La OCDE está compuesta por treinta y ocho países que colaboran en el análisis y asesoramiento de asuntos internacionales de importancia, ofreciendo recomendaciones constantes. Esto se logra mediante un marco que facilita la comparación de experiencias entre los países, promoviendo soluciones a problemas comunes. La OCDE incluye tanto a economías altamente desarrolladas como a países emergentes, desempeñando un papel esencial en la resolución de desafíos económicos globales.

A diferencia de otros organismos, la OCDE no provee recursos financieros, sino que ofrece asesoría destinada a mejorar las políticas públicas de sus miembros y de países no miembros, con el objetivo de elevar el nivel de vida en estos países. Su estructura organizativa es piramidal y se compone del Consejo, los Comités y la Secretaría. El Consejo, su máximo órgano de gobierno, es donde se toman las decisiones, y está integrado por los embajadores de los países miembros junto con un representante de la Comisión Europea.

Destacando la gestión tributaria, es reconocido como un acierto haberle otorgado autonomía en los ámbitos funcional, técnico, económico, financiero, presupuestal y administrativo, pues esta independencia permite que la administración actúe con objetividad, guiada únicamente por el marco legal nacional e internacional (principio de legalidad) y sin ningún tipo de interferencia externa.

Gracias a esta autonomía, cuenta con potestades de recaudación, determinación, fiscalización y sanción, apoyándose en procedimientos de cobranza coactiva y de naturaleza tributaria en los ámbitos contencioso y no contencioso, los cuales se sostienen sobre garantías constitucionales y legales.

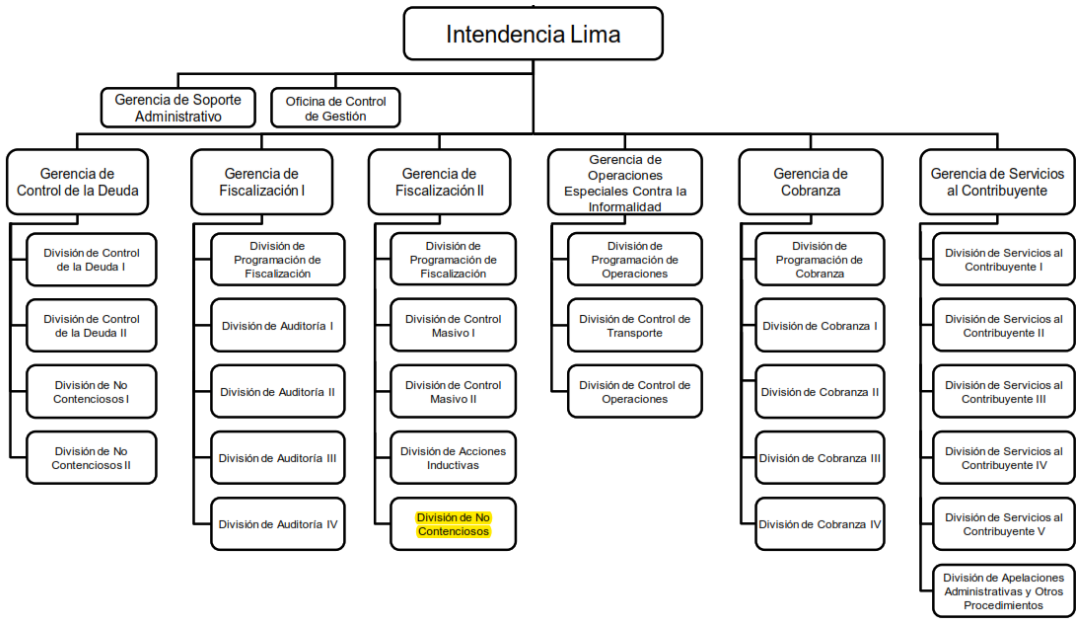
En este contexto, el sistema tributario peruano ha logrado consolidarse principalmente con una normativa estable y precisa, respaldada por políticas y procedimientos que se modernizan continuamente para responder a las demandas del entorno global.

III.5. Organigrama Institucional

El organigrama de la SUNAT está diseñado para reflejar la estructura jerárquica y funcional de la institución, permitiendo la gestión eficiente de las funciones aduaneras y tributarias en el Perú. Al respecto, está compuesto por el Superintendente Nacional, las Intendencias Nacionales, Direcciones Nacionales, Intendencias regionales, Unidades de Apoyo y los Centros de Atención del contribuyente. En ese sentido, se detalla en seguida únicamente la organización de la Intendencia Lima, por tratarse de la experiencia en

particular del autor, sin embargo, se adjunta el organigrama institucional completo de la entidad en Anexo Nº 01.

Figura 8 *Organigrama institucional de la Intendencia Lima de la SUNAT*



NOTA: La imagen fue obtenida del sitio web de la entidad.

III.6. Actividades desempañadas en la División de No Contenciosos

La División de No Contenciosos está encargada, precisamente de procedimientos tributarios de carácter No contencioso (Código Tributario, art. 112º), se refiere a situaciones en las que no hay ningún tipo de disputa entre las partes. El autor formó parte de una supervisión que estuvo encargada de atender las solicitudes de devolución de pagos indebidos y/o en exceso, las cuales en su mayoría eran solicitudes por el concepto de renta de tercera categoría.

Figura 9 *Procedimiento de devolución*



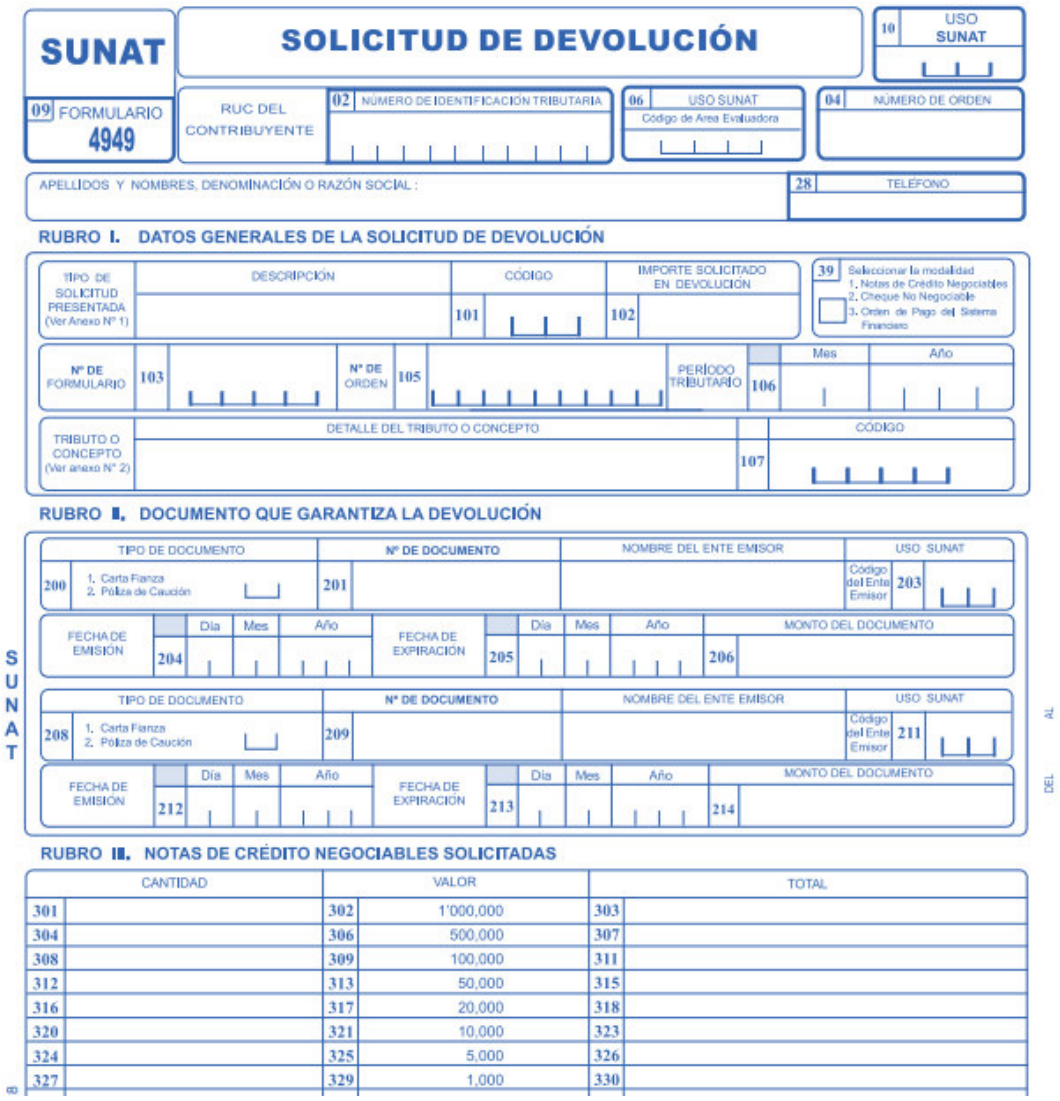
Nota La imagen fue obtenida del sitio web de la SUNAT.

III.6.1. Procedimiento de devolución

III.6.1.1. Solicitud

El contribuyente presentará la solicitud mediante el formulario 1649 (virtual) o 4949 (físico) a la SUNAT consignando información correspondiente a la devolución, datos del solicitante, información del pago indebido y el medio por el cual se hará efectiva la devolución.

Figura 10 *Formulario físico 4949*



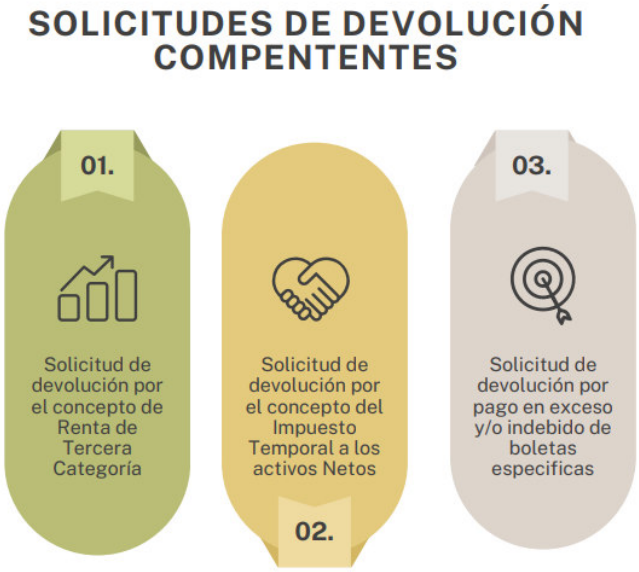
Nota: Modelo de formulario obtenido del sitio web de la SUNAT

III.6.1.2. Tipos de solicitudes de devolución

- Solicitudes de devolución por el concepto de Renta de Tercera Categoría: Si el total de los pagos a cuenta supera el monto del impuesto a la renta calculado en la declaración jurada anual del contribuyente, esta situación deberá ser indicada en dicha declaración, y la SUNAT, después de realizar las verificaciones correspondientes, reembolsará el exceso pagado (Ley del Impuesto a la Renta, art. 87º)

- Solicitudes de devolución por el concepto del ITAN: El artículo 8º de la Ley Nº 28424, que crea el Impuesto Temporal a los Activos Netos, ya sea total o parcialmente, podrá utilizarse como crédito de la siguiente manera: (i) Contra los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta. (ii) Contra el pago de regularización del Impuesto a la Renta. Si, después de aplicar el impuesto a los pagos a cuenta mensuales o al pago de regularización del Impuesto a la Renta del período correspondiente, queda un saldo sin utilizar, este podrá ser solicitado en devolución (Reglamento de la Ley Nº 28424, art. 10º).
- Solicitudes de devolución por pagos en exceso y/o indebido por boletas especificas: Los pagos en exceso se dan cuando un contribuyente afecto a cierto tributo paga una mayor cantidad de lo que le corresponde, mientras que los pagos indebidos son aquellos efectuados por un contribuyente por un tributo que no le corresponde. En ambos casos, el monto a devolver, si lo hubiera, se le aplicará interés equivalente a la tasa activa del mercado promedio mensual en moneda nacional (TAMN), publicado por la SBS y siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 4° de la Ley N°27394.

Figura 11 *Tipo de solicitudes de devolución de competencia por el área*



Nota: Elaboración propia

III.6.1.3. Plazo para solicitar la devolución

El contribuyente dispone de un plazo de cuatro años para solicitar la devolución del impuesto pagado en exceso, contados desde el 1 de enero del año siguiente a la presentación de la declaración jurada anual del Impuesto a la Renta, luego del vencimiento de este plazo el monto de considerará prescrito.

III.6.1.4. Medios de devolución

La SUNAT ofrece diferentes métodos de devolución para los contribuyentes que han pagado impuestos en exceso o que tienen saldos a su favor. Los principales medios de devolución son:

- Nota de crédito Negociable

- Cheque No Negociable
- Orden de Pago Financiero
- Abono en cuenta
- De existir deudas tributarias exigibles estas serán compensadas con el monto a devolver resultante.

III.6.1.5. Evaluación de la solicitud

En un inicio, el área de programación operativa (PO), realiza un análisis preliminar para discriminar las solicitudes que pueden ser atendidas automáticamente de las que requieren una evaluación de oficina, los criterios pueden ser desde (i) incongruencias en lo declarado por el contribuyente y lo que está registrado en los sistemas de SUNAT, (ii) que el contribuyente tenga deudas exigibles, (iii) que exista alguna incongruencia formal en la solicitud, entre otros.

- Admisibilidad: con los datos de la solicitud, lo primero en verificar es validar que los datos del formulario asociado, sobre el cual solicitan la devolución, sean los correctos, esto son, número de PDT, número de orden, fecha de presentación, tributo, periodo, RUC y razón social. Luego, buscan antecedentes sobre el comportamiento del contribuyente, se verifica si esta habido, si está activo, cual es el giro del negocio y si ha tenido fiscalizaciones y/o solicitudes de devolución por el mismo tributo y periodo con anterioridad, así como cualquier otro aspecto similar que tuviera una implicancia en el monto a devolver.
- Elaborar los papeles de trabajo o reliquidación: una vez con la información del caso en poder del auditor este deberá ejecutar la macro que proporciona el área de PO

para que esta recopile todas sus declaraciones juradas mensuales, anuales, entre otras para que el autore verifique la fehaciencia de los datos con los pagos registrados en los demás sistemas de la institución. Vale decir que, si bien la macro es una herramienta fundamental para elaborar la reliquidación de los casos, con el fin de calcular la existencia de un saldo a favor para devolución, siempre se debe corroborar que los datos sean los correctos y congruentes con la actividad que desempeñan los contribuyentes, en caso no lo sean, la administración está facultada a solicitar documentación fehaciente que acredite la veracidad de la información. Esta etapa es fundamental, ya que aquí se dejará constancia si existe un saldo a devolver o no, y se elabora un resumen estadístico de fiscalización donde se plasma las observaciones seguidas del resultado final de la evaluación.

- Consulta de deudas exigibles: de existir algún monto para devolver se debe verificar que el contribuyente no cuente con deudas exigibles a la fecha de emisión de la RI, de ser este el caso se compensarán ambos montos, se registrará el pago de la deuda tributaria en los sistemas y se devolverá el saldo como monto a devolver, si lo hubiera.

- Preparación de expedientes: Se subirán al Sistema de Información de Envíos y Devoluciones (SIEV) el reporte de admisibilidad, papeles de trabajo, resumen estadístico de fiscalización y reporte de tiempos para dejar constancia de la atención de la solicitud. Si la solicitud fue mediante el formulario 4949 (físico), el área de PO remite los documentos originales que el contribuyente depositó en las oficinas, para armar lo propio en un solo expediente físico.

- Emisión de Resolución de intendencia: El resultado de todos los pasos anteriores se informará al contribuyente mediante una Resolución de Intendencia, la cual será depositada en su buzón y surtirá efecto al día hábil siguiente (Código Tributario, art 51º).

III.6.2. Problemas presentados

Tal y como se ha indicado, el paso del autor por la División de No Contenciosos fue temporal, situación motivada por la alta demanda de solicitudes de devolución, a esto debe sumarse la intención de brindar un análisis más completo de cada una de ellas. Esta situación cobra más sentido luego de haber descrito el procedimiento con anterioridad, ya que al dar revisión a las distintas solicitudes no fue ajeno que el autor se encuentre con aparentes inconsistencias en las declaraciones del IR que presentaban los contribuyentes, aquellos que son principalmente estados financieros.

Los estados financieros juegan un papel esencial en las solicitudes de devolución de Renta de Tercera Categoría ante la SUNAT. ya que proporcionan la información necesaria para se pueda si el contribuyente cumple con los requisitos para la devolución. Al incluir balances, estados de resultados y flujos de efectivo, estos documentos permiten al autor revisar los ingresos y gastos reportados y confirmar si los impuestos fueron correctamente calculados y pagados, garantizando que el contribuyente no haya incurrido en omisiones o errores en sus obligaciones fiscales.

Además, la precisión y veracidad de los estados financieros son determinantes en el análisis de las solicitudes de devolución. Estos permiten identificar deducciones o pagos en exceso, apoyando la validación de la solicitud por parte de la SUNAT. La exactitud en la presentación de estos documentos no solo el proceso el proceso más llevadero, sino que también minimiza el riesgo de auditorías adicionales y sanciones, mejorando la transparencia y confianza en la relación entre el contribuyente y la administración tributaria.

La SUNAT tiene la facultad de solicitar información adicional para fiscalizar o verificar la obligación tributaria para que el auditor asignado al caso tenga un panorama más claro (Presidente de la Republica del Perú, 2013, Decreto Supremo N° 133-2013-EF, Art. 61º). Esta competencia viene respaldada de igual manera con Resoluciones del Tribunal Fiscal (en adelante RTF) N° 12988-1-2009 y 05359-3-2017, las cuales indican que no es suficiente sólo presentar el documento que contenga la declaración tributaria, cuando se presenta una declaración relativa a la determinación de un tributo, esta debe estar respaldada por documentos reales, como libros contables y otros medios de prueba aceptados legalmente.

Sin embargo, hacer estas solicitudes sin un criterio claro no resulta eficiente, ya que podría demorar el proceso innecesariamente. Por lo tanto, era necesario establecer un criterio o una casuística que guíe estas peticiones.

III.6.3. Uso del Análisis e Interpretación de Estados Financieros

El análisis financiero es un proceso que implica la revisión y evaluación de los estados financieros para entender y diagnosticar la situación económica de una empresa. Este análisis también nos permite prever el desempeño financiero futuro de la organización (Wild et al. 2007). Vishwanath y Krishnamurti (2009), por su parte, señalan que el propósito del análisis financiero es evaluar el rendimiento de una empresa en función de sus objetivos declarados, su estrategia y la competencia.

La información contable se limita a registrar transacciones que pueden ser expresadas en términos monetarios. Por lo tanto, los estados financieros no reflejan toda la información relevante sobre el desempeño actual de la empresa, lo que dificulta predecir su futuro. Aspectos importantes, como la calidad y experiencia de la gestión, el reconocimiento de la marca y la posible ocurrencia de huelgas, no son incluidos en los estados financieros, aunque son igualmente relevantes para evaluar el éxito de una empresa. (Yindebana, 2017).

III.6.4. Aportes y resultados

Tal y como señala la literatura, los estados financieros permiten conocer un diagnóstico general del estado de las empresas y su comportamiento, en ese sentido, el autor trabajó y presentó una guía con lineamientos que recomendaban que información solicitar de acuerdo a diversas casuísticas que se veían de manera recurrente, vale decir que la solicitud de información esta sujeto al principio de discrecionalidad[3].

- Arrastre de perdidas: Existen dos tipos de arrastre de perdidas regulados por el artículo 50º de la Ley del Impuesto a la Renta (en adelante LIR). El sistema A permite que las pérdidas netas totales de tercera categoría se compensen con las rentas netas generadas en los cuatro años posteriores a la pérdida, en caso al finalizar este período no se ha podido compensar el saldo restante, este se considera perdido. En el sistema B las pérdidas pueden ser compensadas con el 50% de las rentas netas de tercera categoría en los años siguientes, sin un límite de tiempo para realizar dicha compensación, esto permite que se utilice la totalidad de la pérdida fiscal hasta que se haya agotado por completo. En ese sentido, si una empresa

[3] El principio de discrecionalidad se refiere a la capacidad que tienen las autoridades o administradores para tomar decisiones basadas en su juicio o criterio personal, dentro del marco de la ley.

declara en el PDT 710 un arrastre de perdidas muy elevado, e incluso si este se origina por 5 años o más, se recomienda solicitar sustento de sus costos y gastos de venta, gastos administrativos, gastos financieros, y aspectos similares.

- Diferencia de ingresos declarados mensual y anualmente: Cuando la sumatoria de los ingresos declarados mensuales, por el periodo de un año, es mayor a los ingresos declarados anualmente se recomienda solicitar un escrito donde detalle los motivos y circunstancias que expliquen esta situación, así como documentación fehaciente que lo sustente.
- Fusión por absorción: Dado el caso una empresa absorbente solicite devolución en nombre de una empresa absorbida, se recomienda solicitar registro de partida registral de la absorción en registros públicos, así como los estados financieros de ambas un periodo antes y un periodo después de la absorción, según corresponda.
- Diferencias en la base imponible de los activos netos: Esta caustica corresponde a solicitudes de devolución por el concepto de ITAN, cuando un contribuyente declara en el PDT 710 del año pasado una cantidad de activo neto mayor a la que declara a inicios del presente año, en el PDT 648, se recomienda solicitar información de un escrito donde detalle los motivos y circunstancias que expliquen esta situación, así como documentación fehaciente que lo sustente (contratos de compra, arrendamiento, documentos de financiamiento y similares).

Luego de elaborar la guía, el autor la presentó con su supervisora como una herramienta de mejora para las demás personas que entraron a apoyar al área. Esta herramienta fue muy útil durante los 6 meses que el autor y demás personal estuvieron de apoyo en la División de No Contenciosos, los supervisores y jefes se mostraron satisfechos

con el rendimiento de cada auditor por haber cumplido satisfactoriamente con los indicadores que se propusieron.

IV. Perspectivas a futuro

Este año, mi principal objetivo es obtener mi título profesional de economista. Al lograr esto, planeo iniciar una maestría, con la meta de finalizarla en un plazo de dos años. Esta especialización no solo enriquecerá mis conocimientos, sino que también abrirá nuevas oportunidades en mi carrera. Espero que, con esta preparación adicional, pueda aspirar a un cargo de supervisión en el ámbito de la administración tributaria en un futuro cercano. A largo plazo, en aproximadamente cinco o seis años, aspiro a ocupar un puesto directivo en este sector, donde pueda aplicar mis habilidades y contribuir significativamente a la gestión fiscal del país.

Al enfocar mis esfuerzos en la obtención de mi título y la maestría, estoy construyendo un camino claro hacia mi desarrollo profesional, buscando no solo mejorar mis competencias técnicas, sino también posicionarme como un líder en el área tributaria.

V. Conclusiones

V.1. Justificación

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) tiene como objetivo demostrar cómo el conocimiento adquirido durante la formación académica puede ser aplicado para resolver los problemas que se presentan en el ámbito laboral. También se enfocará en

mejorar los procesos de atención, promoviendo que sean más eficientes y con mejor uso del tiempo, traducido en mayor productividad.

A través del TSP, los estudiantes tendrán la oportunidad de conectar su formación académica con prácticas concretas en el ámbito de la gestión pública. Este enfoque les permitirá adquirir competencias valiosas, tales como la capacidad para analizar datos económicos, gestionar información y optimizar procesos administrativos. La experiencia práctica que ofrece el TSP puede ser un diferenciador en el competitivo campo laboral, proporcionando a los estudiantes habilidades prácticas que complementan su educación formal.

V.2. Metodología aplicada

La metodología utilizada en la elaboración de este trabajo fue de carácter descriptivo, enfocándose en la recolección de información provenientes de fuentes secundarias. Se realizó una descripción exhaustiva de la entidad donde el autor llevo a cado su experiencia laboral y de las funciones que desempeñó. En este contexto, se examinaron las dificultades que surgieron al cumplir con sus responsabilidades, así como las estrategias y metodologías implementadas para resolverlas, resaltando cómo la formación académica se aplicó en cada caso. El objetivo es ofrecer una explicación clara de las características de los desafíos enfrentados y elaborar una guía que compile los procedimientos utilizados para abordarlos.

V.3. Descripcion de la Implementación

La realización del TSP se organizó según un cronograma de trabajo establecido para un período de dos meses. A lo largo de este tiempo, se llevaron a cabo ocho sesiones de asesoramiento en las que se definieron claramente los objetivos y la estructura del trabajo, así como se llevó a cabo la búsqueda de información secundaria. También se supervisó el avance y se revisaron cuidadosamente los entregables.

V.4. Recomendaciones

- Se recomienda a los contribuyentes cumplir con presentar los PDT 621 y 710 de manera oportuna y con información verídica, a la vez que actualizada, esto provocaría que su solicitud no tenga que pasar por ser evaluada por un auditor, sino lo sea de manera automática, lo que provocaría una atención más rápida y sin dilaciones.
- Se recomienda al área de División de No Contenciosos elaborar guías similares para otras solicitudes de devolución, tales como IGV o Saldo a Favor Materia Beneficio, con el fin de agilizar su atención y hacerla más eficiente.
- Se recomienda que las diferentes áreas de la SUNAT continúen explorando y adoptando herramientas innovadoras para optimizar sus procesos operativos. Esto es esencial no solo para mejorar la eficiencia, sino también para maximizar el uso del tiempo disponible, lo que redundará en un mejor servicio a los contribuyentes y en una gestión más efectiva de los recursos.

VI. Bibliografía

Álava, Holger & Segarra, Humberto & Polo, Iván & Meneses, Juan & Cedeño, Wilson & Carangui, Paola & Quijije, Brigida & Robalino, Guadalupe & Guaigua, Martha. Contribuciones de los premios Nobel de Economía Vol. 2, 2023 (Tomo II (1975-1980. Editorial Digráfica S.A. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9450829

Amasifuen, M. (2015). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión-Tarapoto.

Barraga, P. (1999). Reseña Histórica de la administración tributaria en el Peru. Gestión en el Tercer Milenio Gestión en el Tercer Milenio ISSN versión electrónica 1728-2969 Año 2, Nº 3. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Congreso de la Republica del Perú (1999). Ley Nº 27056 de 1999.

Hidalgo, Darwin (2004). Hechos cumplidos vs. Derechos adquiridos: Alcances de la reforma constitucional a propósito del decreto ley 20530. Derecho y cambio social, 1(1). https://www.derechoycambiosocial.com/revista001/pensiones.htm

Instituto Aduanero y Tributario (s.f.). Libro de Cultura Aduanera y Tributaria. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2104621/Libro-Cultura_Tributaria_y_Aduanera_final.pdf.pdf

Leon, Janina & Iguíñiz, Javier (2011). Desigualdad Distrinuittiva En El Perú: Dimensiones. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2011-02.pdf

Mankiw, N. Gregory (2012). Principios de economía (Sexta edición). Ediciones Parainfo, S.A. https://orenatocaunp.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/introduccion-al-anc3a1lisis-economico.pdf

Montoya, V (2024). Curso Pensiones y ONP. Oficina de Normalización Previsional. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6437644/5631991-2-las-pensiones-en-el-peru-1.pdf

Portocarrero, Felipe & Beltran, Arlette & Zimmerman, Alex (1988). Inversiones públicas en el Peru (1990-1968): Una aproximación cuantitativa. Centro de Investigación, Universidda del Pacifico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1182/CI6.pdf

Presidencia de la Republica del Perú. (1937). Ley Nº 8509 de 1937. https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/8509-feb-23-1937.pdf

Presidencia de la Republica del Perú. (1992). Decreto Ley N° 25897 de 1992. https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/8509-feb-23-1937.pdf

Presidencia de la República del Perú. (2013). Decreto Supremo Nº 133-2013-EF. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. Diario Oficial El Peruano del 22 de junio de 2013.

Presidencia de la República del Perú. (1999). Decreto Supremo Nº 054-99-EF. Decreto Supremo que aprueba Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta.

Rojas, J. (2014). EL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES EN EL PERÚ. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/173102/El%20

Sistema%20Privado%20de%20Pensiones%20en%20el%20Perú.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Samuelson, Paul & Nordhaus, William (2010). Economía (Decimooctava edición). Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE), Mc Graw Hill. http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f46f83_economiasamuelsonnordhaus edi18..pdf

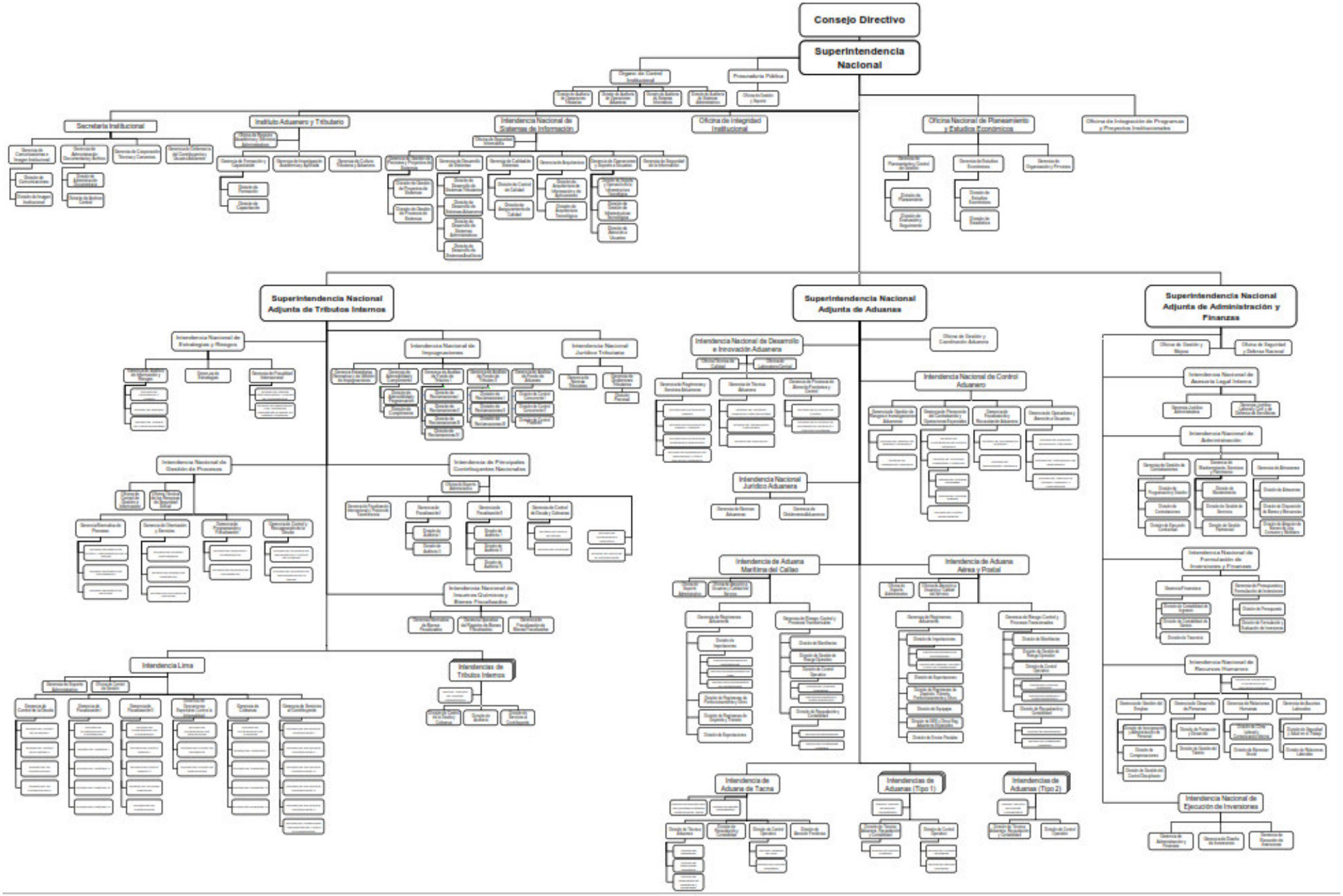
Tapia, Daniel (2024). Este año se recaudarán más de S/155.333 millones, según Sunat. *La República*. https://larepublica.pe/economia/2024/09/11/sunat-este-ano-se-recaudaran-mas-de-s155333-millones-recaudacion-tributaria-2024-749950

Tribunal Constitucional (2003). Sentencia 189-2002-AA/TC. Lima. Sesión de Pleno Jurisdiccional. https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00189-2002-AA.html

Tribunal Constitucional (2009). Sentencia 06169-2008-PA/TC. Lima. Sala Segunda del Tribunal Constitucional. https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2009/06169-2008-AA.pdf

Urbina, Nicole V. (2022). Los retos del Sistema Tributario Peruano frente a su potencial adhesión a la OCDE. Facultad de Derecho, Universidad Internacional de La Rioja. https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/renati/6641/1/UrbinaCoelloNV.pdf

ANEXO Nº 01


Consejo Directivo
Superintendencia Nacional
Secretaría Institucional
Instituto Aduanero y Tributario
Intendencia Nacional de Sistemas de Información
Oficina de Integridad Institucional
Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos
Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos
Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas
Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas
Intendencia Lima
Intendencias de Tributos Internos
Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera
Intendencia Nacional de Control Aduanero
Intendencia Nacional Jurídico Aduanera
Intendencia de Aduana Marítima del Callao
Intendencia de Aduana Aérea y Postal
Intendencia de Aduana de Tacna
Intendencias de Aduanas (Tipo 1)
Intendencias de Aduanas (Tipo 2)
Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones