



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**ACCIONES DE CONTROL ADUANERO SE ASOCIAN CON
LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PUESTO DE CONTROL
ADUANERO DE OJHERANI, PUNO 2021**

**PRESENTADO POR
PIETRO BOGGERO MONTEAGUDO**

**ASESOR
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“ACCIONES DE CONTROL ADUANERO SE ASOCIAN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL PUESTO DE CONTROL
ADUANERO DE OJHERANI, PUNO 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Br. PIETRO BOGGERO MONTEAGUDO

ASESOR:

Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis amados padres; Nelly y Guiseeppe, quienes con tanto sacrificio me mostraron el camino a seguir.

A mi amada esposa; la mejor compañera que podría tener, soporte fundamental en los momentos de flaqueza, quien con sus muestras de afecto alegran la vida.

A mi motor y motivo; Gianluca y Valentina, mis amados hijos. Quienes deberán vivir sabiendo que todo en la vida es posible, siempre cuidando de aquellos que lo necesiten y defendiendo cabalmente lo que se han ganado.

Pietro E. Boggero Monteagudo

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
1.1.2 Antecedentes Nacionales	7
1.2 Bases Teóricas	10
1.2.1 Acciones de control aduanero	10
1.2.2 Calidad de Servicio	11
1.3 Definición de Términos Básicos.....	12
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	14
2.1 Operacionalización de variables	15
2.1.1. Variable Independiente.....	15
2.1.2 Variable Dependiente	16
2.2 Matriz de operacionalización de variables	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1 Diseño Metodológico.....	18

3.2 Diseño muestral	18
3.2.1 Población	18
3.2.2 Muestra	18
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	18
3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	20
3.5 Aspectos Éticos.....	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	21
4.1.- Acciones de control aduanero.....	21
4.1.1.- Acciones de control extraordinario en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.	21
4.1.2.-Resumen general de las acciones de control aduanero en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.	29
4.2.- Calidad de Servicio.	30
4.2.1.- Conocer las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.	30
4.2.2.- Fortalecer el servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.	34
4.2.3.- Medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.....	40
4.2.4.-Resumen general de la calidad de servicio.	44
4.3.- Análisis de las acciones de control aduanero y su asociación con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.	45
4.3.1.- Acciones de control aduanero y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.	47

4.3.2.- Acciones de control aduanero y su asociación con el fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.	49
4.3.3.- Acciones de control aduanero y su asociación con la medición y el análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.	51
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXO 1: CUESTIONARIO A OFICIALES Y SERVIDORES.....	62
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	63
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	64
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	65
ANEXO 5: BASE DE DATOS	66
ANEXO 6: BASE DE DATOS	67
ANEXO 7: BASE DE DATOS	68
ANEXO 8: BASE DE DATOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Procedimiento para la declaración aduanera	22
Tabla 2 Control de declaraciones aduaneras	23
Tabla 3 Control de viajeros	24
Tabla 4 Control de vehículos para turismo	25
Tabla 5 Inspecciones en el Puesto de Control Aduanero.....	26
Tabla 6 Programación de operativos especiales.....	27
Tabla 7 Operativos especiales en el puesto de control	28
Tabla 8 Resumen general de las acciones de control extraordinario en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani	29
Tabla 9 Atención de reclamos	31
Tabla 10 Características del servicio recibido	32
Tabla 11 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani	33
Tabla 12 Actividades para el desarrollo de las capacidades del personal	35
Tabla 13 Desempeño del personal en el puesto de control	36
Tabla 14 Acciones para mejorar los procedimientos.....	37
Tabla 15 Ambiente de trabajo en el puesto de control	38
Tabla 16 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani	39
Tabla 17 Grado de satisfacción de los usuarios.....	41
Tabla 18 Análisis de oportunidades para las mejoras	42
Tabla 19 Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani	43
Tabla 20 Resumen general de la calidad de servicio	44

Tabla 21 Análisis de las acciones de control aduanero y su asociación con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno	45
Tabla 22 Análisis chi cuadrado de las acciones de control aduanero y la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno	46
Tabla 23 Acciones de control aduanero y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.....	47
Tabla 24 Análisis chi cuadrado de las acciones de control aduanero y el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas	49
Tabla 25 Acciones de control aduanero y su asociación con el fortalecimiento del servicio.....	49
Tabla 26 Análisis chi cuadrado de las acciones de control aduanero y el fortalecimiento del servicio.....	50
Tabla 27 Acciones de control aduanero y su asociación con la medición y el análisis de la calidad del servicio.....	51
Tabla 28 Análisis chi cuadrado de las acciones de control aduanero con la medición y el análisis de la calidad del servicio	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procedimiento para la declaración aduanera	22
Figura 2 Control de declaraciones aduaneras.....	23
Figura 3 Control de viajeros	24
Figura 4 Control de vehículos para turismo.....	25
Figura 5 Inspecciones en el Puesto de Control Aduanero	26
Figura 6 Programación de operativos especiales.....	27
Figura 7 Operativos especiales en el puesto de control.....	28
Figura 8 Resumen general de las acciones de control extraordinario en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani	29
Figura 9 Atención de reclamos.....	31
Figura 10 Características del servicio recibido	32
Figura 11 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani	34
Figura 12 Actividades para el desarrollo de las capacidades del personal	35
Figura 13 Desempeño del personal en el puesto de control	36
Figura 14 Acciones para mejorar los procedimientos.....	37
Figura 15 Ambiente de trabajo en el puesto de control.....	38
Figura 16 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani	40
Figura 17 Grado de satisfacción de los usuarios.....	41
Figura 18 Análisis de oportunidades para las mejoras.....	42
Figura 19 Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani	44
Figura 20 Resumen general de la calidad de servicio	45

Figura 21 Análisis de las acciones de control aduanero y su asociación con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno.....	46
Figura 22 Acciones de control aduanero y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.....	48
Figura 23 Acciones de control aduanero y su asociación con el fortalecimiento del servicio.....	50
Figura 24 Acciones de control aduanero y su asociación con la medición y el análisis de la calidad del servicio.....	52

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue, describir cómo las acciones de control aduanero se asocian con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021. Tuvo un enfoque cuantitativo, de corte transversal, no experimental, de diseño descriptivo- explicativo, y nivel correlacional. La muestra fue de 97 oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, durante el periodo en el que se desarrolló la investigación. Entre los resultados se tiene que, para el 90,7% de los oficiales y servidores encuestados, el procedimiento para la declaración aduanera no es eficiente. Para el 61,9%, el control de declaraciones aduaneras en el puesto de control no es eficiente. Para el 83,5% de los entrevistados, el control de vehículos para turismo en el Puesto de Control no es eficiente. Para el 85,5% de los entrevistados, las inspecciones en el puesto de control no son eficiente. Según el 93,8% de los entrevistados, la programación de operativos especiales en el Puesto de Control no es eficiente. El 89,7% señala que, la atención de reclamos no es adecuada. Para el 87,6%, las características del servicio recibido no son adecuadas. Según el 91,7%, las actividades para el desarrollo de las capacidades del personal no son adecuadas. Para el 94,8%, el grado de satisfacción de los usuarios en el Puesto de Control no es adecuado. Las acciones de control aduanero se encuentran asociadas con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno.

Palabras claves: Acciones, Control, Calidad, Servicio, Aduanero.

ABSTRACT

The objective of the research was to describe how customs control actions are associated with the quality of service at the Ojherani Customs Control Post, Puno 2021. It had a quantitative, cross-sectional, non-experimental, descriptive-explanatory design approach, and correlational level. The sample consisted of 97 officers and servants who work at the Ojherani Customs Control Post, during the period in which the investigation was carried out. Among the results, for 90.7% of the officers and servants surveyed, the procedure for customs declaration is not efficient. For 61.9%, the control of customs declarations at the checkpoint is not efficient. For 83.5% of those interviewed, the control of vehicles for tourism at the Control Post is not efficient. For 85.5% of those interviewed, the inspections at the checkpoint are not efficient. According to 93.8% of those interviewed, the scheduling of special operations at the Control Post is not efficient. 89.7% indicate that the attention of claims is not adequate. For 87.6%, the characteristics of the service received are not adequate. According to 91.7%, activities for the development of staff capacities are not adequate. For 94.8%, the degree of user satisfaction at the Control Post is not adequate. Customs control actions are associated with the quality of service at the Ojherani Customs Control Post, Puno.

Keywords: Actions, Control, Quality, Service, Customs.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

La modernización de la gestión, y la globalización de los aspectos de la calidad de servicio según González D. (2013) es una necesidad en el mercado, por lo que, “los sistemas de gestión de la calidad, que reflejan el consenso internacional, han cobrado una gran popularidad y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlo”. La calidad de servicio es fundamental para garantizar el buen funcionamiento de las operaciones institucionales, en especial en las actividades de la aduana, que se encarga del control aduanero para garantizar el cumplimiento de los requisitos y leyes, para facilitar el comercio internacional. Según García (2017) “la legislación peruana distingue entre el control ordinario y el extraordinario, el primero se efectúa como parte del despacho aduanero y el segundo es adicional a él. Las fases del control aduanero se distinguen de acuerdo al momento en que se efectúan”.

Dentro de este contexto, la Fundación Konrad Adenauer (2015) explica que, “el comercio ilícito es una actividad que engloba varios hechos delictivos como el contrabando, la defraudación aduanera, la piratería, la corrupción, el cohecho pasivo, y otros muchos, que tienen un impacto negativo creciente en las sociedades y países del mundo”. Estas actividades se presentan alrededor del mundo, y Latinoamérica no escapa de esta realidad, por ello, las instituciones gubernamentales responsable de la administración de aduanas “son los principales instrumentos en el combate a la defraudación y el contrabando, también se debe contar con el involucramiento de otras entidades de apoyo que coadyuven a implementar la legislación orientada a combatir estas prácticas ilegales” (Fundación Konrad Adenauer, 2015).

Sin embargo, según Luján y Rentería (2021) “a las agencias de aduanas se les dificulta mantener la armonía en los procedimientos y funciones habituales, por el desorden en el manejo de las operaciones de comercio exterior”. De acuerdo al informe de la Contraloría General de la República (2021) :

El rol de las intendencias de aduana y demás órganos de apoyo, en la pandemia, se ha mantenido en primera línea de acción, asegurando la continuidad de las operaciones de comercio exterior y la seguridad de la cadena logística global. Adicionalmente, es fundamental señalar que se ha iniciado los programas para facilitar el flujo transfronterizo de las personas, las mercancías y los medios de transporte mediante el uso intensivo de la tecnología, que permitirá modernizar los sistemas de control a fin de hacerlos menos intrusivos y más inteligentes, siguiendo estándares internacionales y mejorando así la competitividad del comercio exterior peruano.

Las acciones de control aduanero según la (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017) se entiende como el “acto o actuación de la autoridad aduanera con relación a la verificación del cumplimiento de las obligaciones y formalidades que se encuentra encargada de controlar”, no obstante, fue importante estudiar cómo estas acciones tienen repercusión en la calidad de servicio de los puestos de control, por ello, fue fundamental plantear el siguiente problema científico:

Formulación del Problema

Problema General

PG.- ¿Cómo las acciones de control aduanero se asocian con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021?

Problemas Específicos

PE1.- ¿Cómo las acciones de control aduanero se asocian con conocer las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021?

PE2.- ¿De qué forma, las acciones de control aduanero se asocian con fortalecer el servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021?

PE3.- ¿En qué forma, las acciones de control aduanero se asocian con medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. – Describir cómo las acciones de control aduanero se asocian con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.

Objetivos Específicos

OE1.- Conocer cómo las acciones de control aduanero se asocian con conocer las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.

OE2.- Establecer de qué forma, las acciones de control aduanero se asocian con fortalecer el servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.

OE3.- Analizar en qué forma, las acciones de control aduanero se asocian con medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.

Importancia de la Investigación

La eficiencia en aduanas según Zamora y Lenín (2015) “tiene un impacto significativo en la reducción de los costos relacionados con el comercio y el

desempeño de la administración comercial, es decir, un pobre funcionamiento de la administración aduanera, puede afectar las mejoras en las relaciones comerciales”. Desde la percepción de Meisel (2021) “se requiere fortalecer los criterios de la gestión de riesgo en el ejercicio del control aduanero en orden a neutralizar las conductas de contrabando y lavado de activos”.

Por las razones antes expuestas, fue fundamental y necesario evaluar constantemente cómo se desarrollan las acciones de control en los puestos de aduana, y como la forma de gestionarlas se relacionan con la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos, esto se puede apoyar con las conclusiones de Peña y Vivar (2019) quienes sostienen que, las acciones de control aduanero son importante para los países, ya que, permiten velar por la seguridad de las personas, y el comercio , utilizando las herramientas necesarias para disminuir los riesgos de contrabando.

Los resultados del análisis propuesto beneficiaran a los oficiales del puesto de control en estudio, porque le permitirán mejorar el desempeño de las acciones de control aduanero y la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos, como efecto en cadena se fortalecerá la gestión de acciones de control, lo que elevara la satisfacción de los usuarios, reduciendo también los actos ilícitos en aduana.

Por otro lado, tendrá un aporte teórico en la comunidad científica, ya que, se diseñó un cuestionario que pudo ser aplicado dentro del mismo ámbito de estudio, o en otro relacionado con control aduanero y calidad de servicio público.

La presente investigación es viable porque el autor tuvo acceso para aplicar a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, el cuestionario que dio respuesta a los objetivos planteados. Además, el autor contó

con los recursos necesarios para autofinanciar su investigación, y con el tiempo requerido para dar cumplimiento a los objetivos.

La estructura del presente estudio se detalla a continuación:

En el Capítulo I – Marco Teórico, se presentan los antecedentes, bases teóricas, y definiciones de términos básicos relacionados con las variables en estudio.

El Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de variables, en este capítulo se presentan las variables, y sus definiciones conceptuales, y operacionales, así como las dimensiones e indicadores.

En el Capítulo III – Metodología de la Investigación, se presenta el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información, y los aspectos éticos.

Luego, se presenta el Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor, donde se presentan los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación.

En el Capítulo V – Discusión, se presentan las comparaciones de los resultados obtenidos en el presente estudio, con los resultados de algunos de los autores presentados en los antecedentes de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones, y recomendaciones, los mismos que se encuentran relacionados de manera directa con los problemas y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

En el artículo presentado por Mejía et al. (2017) denominado “Facilitación comercial y control aduanero en las principales aduanas de Baja California”, se plantearon analizar si las estrategias utilizadas en las aduanas de Baja California se adhieren al plan de modernización, aplicando un enfoque cualitativo. Mejía et al. (2017) concluyó que, el plan de modernización aduanero permitió mejorar la eficiencia en las operaciones de la aduana, facilitando las operaciones comerciales e incrementando el cumplimiento de las obligaciones, sin poner en riesgo la seguridad del personal aduanero.

En el estudio de González (2016) sobre la “Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta”, cuyo propósito fue evaluar la Gestión aduanera y su contribución en el desarrollo del comercio en la zona, utilizando un diseño exploratorio, descriptivo. En los resultados de González (2016) se muestra que, el 23% de los encuestados considera que el servicio de aduana en Manta es excelente, el 39% que es entre muy buena y buena, el 17% considera el servicio limitado y el 21% que es insuficiente. Además, el 26% manifiesta que, el trabajo de la aduana ayuda a disminuir el tráfico de mercancías ilegales en la ciudad. En base a los resultados González (2016) concluyó que, “el desconocimiento de los comerciantes sobre la actividad a realizar por la aduana, dificulta el trabajo al momento de solicitar la documentación pertinente e interrumpiendo con cada proceso planificado por la institución”.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

En la investigación de Pinedo (2018) titulado “Control aduanero y el contrabando en el Puesto Ojherani- Puno, 2017”, se buscó conocer la asociación entre el control aduanero y el contrabando, a través de un diseño descriptivo, correlacional. Pinedo (2018) muestra que el 60% de los encuestados consideran que el control aduanero es entre aceptable y regular. Por otro lado, se evidencia un nivel medio de contrabando, en este sentido para el 70% dicha actividad es frecuente. Los resultados permitieron a Pinedo (2018) concluir que, “el control aduanero se relaciona inversa y significativamente con el contrabando en el Puesto de Control de Ojherani; es decir, a mayor control del flujo de ingreso de mercancías se tiende a disminuir el nivel de contrabando”.

En la investigación de López (2020) titulada “El control aduanero del régimen de importación para el consumo en la detección del delito de contrabando en el terminal portuario del Callao”, cuya finalidad fue conocer la influencia del control aduanero en la detección del contrabando. Concluyó que, “el control aduanero influye en la detección del delito de contrabando, es por ello que se ha implementado alianzas estratégicas, acuerdos y programas de facilitación aduanera, los cuales reducidos el ingreso de mercancías de contrabando al país; y ha facilitado los procedimientos aduaneros”.

En la investigación Quevedo (2018) titulada “Control aduanero en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas realizado en la jurisdicción de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao en el periodo 2013 – 2017”, cuyo objetivo fue analizar el control aduanero en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas, a través de método

deductivo, de nivel descriptivo, de corte longitudinal. En los análisis de Quevedo (2018) se aprecia que, disminuyó el tiempo que duran las inspecciones de mercancías, ya que, aumentó el número de funcionarios mediante cursos para especialistas en aduanas. Concluyendo que, “el número de inspecciones no intrusivas de mercancías disminuyeron debido a la compra de equipos móviles de rayos x, cuyo manejo ralentizaba la operatividad del control aduanero y dificulta el trabajo de los funcionarios aduaneros” (Quevedo, 2018).

Desde la perspectiva de López J. (2017) en la investigación titulada “Acciones de control aduanero durante el despacho de exportación con acogimiento al Drawback en la IAAP, 2014 – 2015”, cuya finalidad fue estudiar las acciones e instrumentos de fiscalización aduanera, a través del método descriptivo, de corte longitudinal. En los resultados de López J. (2017) se muestra que, “en el 2015 se incrementaron las acciones de reconocimiento físico/canal rojo, esto implica ver el detalle del producto, característica y cualidades específicas”. López J. (2017) concluyó que, “la revisión documentaria se efectúa ante la asignación de canal naranja y el reconocimiento físico cuando se le asigna canal roja; dicha asignación de canales está determinada por perfiles de riesgo en cuenta exportador, mercancía, país de destino”.

Por su parte, Caro, Cueva, Meza, & Palacios (2018), en su estudio denominado, “Propuesta de mejora del proceso de control aduanero de vehículos y personas en un centro de atención en frontera terrestre” la investigación se centra en el uso de la Dirección de Operaciones, y el manejo de herramientas logísticas que permitirán examinar la problemática de los controles fronterizos terrestres, eligiendo al Centro

de Atención en Frontera Santa Rosa, para fines de observación e investigación, por tener una alta demanda de sus servicios, y sirviendo como modelo a replicar en los diferentes controles y/o pasos fronterizos terrestres habilitados del país. Entre los resultados se encontró que, para el 56,25%, el personal destacado al Control Fronterizo no se encuentra debidamente capacitado, para el 43,75% si están capacitados. Asimismo, se observa que el servicio aduanero es calificado en promedio como insatisfecho, siendo reclamada en mayor proporción la rapidez en el servicio, y la emisión de procesos amigables. Los autores concluyen que, es necesario la implementación de herramientas de gestión que permitan el control de la mejora de un determinado proceso y llevar a cabo su constante revisión buscando la mejora continua.

Por su parte, (Falconi, 2019), en su investigación “El sistema de control aduanero y la defraudación de rentas de aduanas”, tuvo como objetivo, demostrar si el sistema de control aduanero, influye en la defraudación de rentas de aduanas. Se trató de un estudio explicativo toda vez que la variable independiente causa un efecto en la variable dependiente. Fue aplicado porque resuelve un estudio de investigación en base a toma de decisiones para la mejora continua. Entre los resultados se tiene que, respecto al sistema de control aduanero, el 86% señalaron que la información del sistema de control aduanero era muy bueno, y facilitaba un trabajo coordinado y el cumplimiento de la normatividad establecida para estos fines; sin embargo el 6% lo calificaron como bueno y el 4% opinaron todo lo contrario. El autor concluye que, los datos permitieron establecer que la eficacia del sistema de control previo, influye significativamente en la detección de la presentación de documentación falsa en la importación.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Acciones de control aduanero

El control aduanero conforme lo establece la Ley General de Aduana (2010) es el “Conjunto de medidas adoptadas por la Administración Aduanera con el objeto de asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera, o de cualesquiera otras disposiciones cuya aplicación o ejecución es de competencia o responsabilidad de ésta”. En este sentido, las acciones de control aduanero según la SUNAT (2017) se entiende como los actos o actuaciones “de la autoridad aduanera con relación a la verificación del cumplimiento de las obligaciones y formalidades que se encuentra encargada de controlar, se clasifican en acciones de control ordinario y extraordinario, conforme a la Ley General de Aduanas”.

De acuerdo con el reglamento de la Ley General de Aduanas (2019), las obligaciones del control aduanero son básicamente las siguientes:

- Garantizar el control de ingreso y salida de mercancía al territorio nacional.
- Monitorear la información y procedencia de la mercancía, para reducir los contrabandos y demás actividades ilícitas.

La programación de acciones de control se realiza en base a las personas, la mercancía y los medios de transporte que utilizan, para ejecutar las técnicas de gestión de riesgo. Las acciones de control aduanero ejecutadas en los puestos de control, según (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017) consisten en las siguientes:

- a) Control de declaraciones aduaneras, comprende la revisión documentaria, reconocimiento físico de mercancías.
- b) Control de viajeros, se efectúa a las personas y equipajes que ingresan o salen del territorio aduanero.

- c) Control de vehículos para turismo.
- e) Inmovilización e incautación. Son medidas preventivas dictadas por la autoridad aduanera.
- f) La inspección física de mercancías, personas, medios de transporte, entre otros. Se pueden efectuar en la zona primaria, adicional al reconocimiento físico realizado en el despacho aduanero, en forma excepcional, o cuando se necesite.
- g) Inspección no intrusiva o no invasiva, se realiza mediante la utilización de sistemas tecnológicos.

En el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, en Puno se ejecutan acciones de control extraordinario, en las que se analizará la eficiencia de las acciones en el control de: declaraciones aduaneras, viajeros, vehículos para turismo, inspecciones, y operativos especiales.

1.2.2 Calidad de Servicio

La calidad de servicio según la norma técnica para la gestión de la calidad en el sector público (2019) “está determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes reciben el servicio”, dicha normativa establece que las entidades deben adoptar acciones para mejorar y fortalecer los servicios ofrecidos. La calidad en el servicio según Silva et al (2021) “se considera una alternativa para que las empresas puedan obtener una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado”.

El modelo para la gestión de la calidad de servicio propuesta por la norma técnica (2019) se estructura en componentes orientados a influir sobre las personas que disfrutan de los servicios públicos. Para efectos de la presente investigación se

evaluarán tres componentes, estos son: conocer las necesidades y expectativas de las personas; fortalecer el servicio; y la medición y análisis de la calidad del servicio.

El conocer las necesidades y expectativas de las personas, permite evaluar las acciones que se deben tomar para satisfacer las insuficiencias del servicio, para ello, deben definir los medios y métodos para recoger información a través del libro de reclamaciones, el correcto procesamiento de la información para garantizar la atención de reclamos y las características de los servicios solicitados.

El fortalecer el servicio, consiste en identificar el valor del servicio ofrecido, para implementar procesos más estructurados que permitan crear mejores experiencias. Esto es posible a través del desarrollo de las capacidades, el desempeño del personal, las mejoras en los procesos y procedimientos; y en el ambiente de trabajo.

La medición y análisis de la calidad del servicio, permite conocer cómo se desempeñan actualmente los procesos, para implementar estrategias de mejoras que permitan a la institución mantenerse firme con el paso del tiempo. Para cumplir con este componente es necesario conocer el grado de satisfacción de las personas, y las oportunidades de mejoras.

1.3 Definición de Términos Básicos

Administración aduanera: “Órgano de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria competente para aplicar la legislación aduanera, recaudar los derechos arancelarios y demás tributos aplicables a la importación para el consumo, así como los recargos de corresponder, aplicar otras leyes y reglamentos relativos a los regímenes aduaneros, y ejercer la potestad aduanera” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Autoridad aduanera: “funcionario de la Administración Aduanera que de acuerdo con su competencia, ejerce la potestad aduanera” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021)

Contrabando: “Es una acción que pretender evitar el control de la autoridad durante las operaciones de importación y exportación y que provoca como resultado, un perjuicio económico para la hacienda pública o pone en riesgo al país, por evadir, entre otros, los controles sanitarios” (Fundación Konrad Adenauer, 2015).

Declaración aduanera de mercancías: “Documento mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que deberá aplicarse a las mercancías, y suministra los detalles que la Administración Aduanera requiere para su aplicación” (Ley General de Aduanas, 2010).

Control aduanero: “Conjunto de medidas adoptadas por la Administración Aduanera con el objeto de asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera, o de cualesquiera otras disposiciones cuya aplicación o ejecución es de competencia o responsabilidad de ésta” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Operativos especiales: “Conjunto de acciones planificadas y organizadas, que se concretan con la realización de una intervención en un lugar en zona primaria aduanera y tiempo determinado por parte del personal aduanero responsable” (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017).

Visitas de inspección: “Son las acciones de control que realiza la Administración aduanera que incluye visita a locales de sujetos de control aduanero, tales como los almacenes aduaneros, despachadores de aduanas, empresas de servicio postal, empresas de servicios de entrega rápida” (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La comunidad aduanera según Mikuriya (2021) se centrará en la salida de la pandemia mundial para apoyar a las personas y empresas a reforzar la cadena de suministro mundial, bajo la premisa que, "las aduanas refuerzan la recuperación, la renovación y la resistencia para una cadena de suministro sostenible". Sin embargo, según Luján y Rentería (2021) "a las agencias de aduanas se les dificulta mantener la armonía en los procedimientos y funciones habituales, por el desorden en el manejo de las operaciones de comercio exterior".

Bajo la concepción de lo antes expuesto, se formularon las siguientes preguntas:

- ¿Cómo las acciones de control aduanero se asocian con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021?
- ¿Cómo las acciones de control aduanero se asocian con conocer las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021?
- ¿De qué forma, las acciones de control aduanero se asocian con fortalecer el servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021?
- ¿En qué forma, las acciones de control aduanero se asocian con medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021?

Los resultados del análisis propuesto beneficiaran a los oficiales del puesto de control, porque le permitirán mejorar el desempeño de las acciones de control y la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos, como efecto en cadena se fortalecerá la gestión de acciones de control, lo que elevará la satisfacción de los usuarios, reduciendo también los actos ilícitos en aduana.

La presente investigación es viable porque el autor tuvo acceso para aplicar a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, el cuestionario que dio respuesta a los objetivos planteados. Además, el autor contó con los recursos necesarios para autofinanciar su investigación, y con el tiempo requerido para dar cumplimiento a los objetivos.

De los resultados del estudio se pretendió principalmente proponer mejoras para la ejecución de las acciones de control en los puestos de control, y de esta manera mejorar la calidad de servicio, aumentando la satisfacción de los usuarios, y como una cadena de beneficios reducir las actividades ilícitas.

2.1 Operacionalización de variables

2.1.1. Variable Independiente

La variable independiente fue las acciones de control aduanero que consiste en el “acto o actuación de la autoridad aduanera con relación a la verificación del cumplimiento de las obligaciones y formalidades que se encuentra encargada de controlar” (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017). Las acciones de control aduanero se clasifican en acciones de control ordinario y extraordinario, conforme a la Ley General de Aduanas, sin embargo, en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani solo se realizan acciones de control extraordinario, por lo tanto, el estudio se enfocará en las declaraciones aduaneras, control de viajeros, de vehículos para turismo, de inspecciones, y operativos especiales.

2.1.2 Variable Dependiente

La calidad de servicio estuvo determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes reciben el servicio. El modelo para la gestión de la calidad de servicio se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, fortalecer el servicio, y la medición y análisis de la calidad del servicio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Acciones de control aduanero	Acto o actuación de la autoridad aduanera con relación a la verificación del cumplimiento de las obligaciones y formalidades que se encuentra encargada de controlar (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017)	Las acciones de control aduanero se clasifican en acciones de control ordinario y extraordinario conforme a la Ley General de Aduanas. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017)	Acciones de control extraordinario	Control de declaraciones aduaneras
				Control de viajeros
				Control de vehículos para turismo
				Inspección
				Operativos especiales
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad de Servicio	La calidad de servicio está determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes reciben el servicio. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)	El modelo para la gestión de la calidad de servicio se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, fortalecer el servicio, y la medición y análisis de la calidad del servicio. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Atención de reclamos
				Características de los servicios solicitados
			Fortalecer el servicio	Desarrollo de las capacidades
				Desempeño del personal
				Mejoras en los procesos y procedimientos
			Medición y análisis de la calidad del servicio	Ambiente de trabajo
				Grado de satisfacción de las personas
	Oportunidades de mejora			

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

Para describir cómo las acciones de control aduanero se asocian con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se pudo medir los resultados de forma porcentual, se consideró transversal porque se estudió en un mismo periodo. El tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo- explicativo, porque, se describieron los resultados y se explicó el comportamiento de las acciones de control aduanero y la calidad del servicio en el ámbito aplicado. Tuvo un nivel correlacional porque se buscó medir la asociación entre los elementos.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 97 oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

3.2.2 Muestra

Para la muestra se consideró el total de la población, es decir, los 97 oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, durante el periodo en el que se desarrolló la investigación.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos estuvo conformada por 15 afirmaciones dirigidas a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, para medir la eficiencia de las acciones de control aduanero, y como estas se asocian con la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Las primeras 7 afirmaciones permitieron conocer la percepción de los oficiales y servidores respecto a las acciones de control extraordinario, a través de la escala de Likert (muy deficiente, deficiente, regular, eficiente, muy eficiente). Las siguientes 8 afirmaciones permitieron evaluar la calidad de servicio en el puesto de control, considerando la norma técnica propuesta para el sector público, a través de la escala de Likert (muy inadecuada, inadecuada, regular, adecuada, muy adecuada).

La validez del cuestionario fue determinada mediante el juicio de expertos.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual según (Oviedo & Campo, 2005) consiste en:

“Es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja”.

Una vez aplicado el Alfa de Cronbach, se determinó un valor de 0,936 como se puede apreciar en el cuadro 2, lo que indica que, el instrumento es altamente confiable.

Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	97	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	97	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
 Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
 Elaboración: Propia

Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	15

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Las técnicas para la gestión de los resultados en la presente investigación, se consideraron los siguientes pasos básicos:

- a) Se coordinar y aplicar los cuestionarios a los oficiales en el puesto de control.
- b) Se creó una base de datos, para organizar e interpretar los resultados.
- c) Se analizaron los resultados de los cuestionarios, a través del software estadístico SPSS, presentando a través de tablas descriptivas y figuras los resultados porcentuales.
- d) Se establecieron análisis entre las variables de estudio para ver si existe o no asociación.
- e) Se presentaron las conclusiones y recomendaciones, para cumplir con el propósito del estudio.

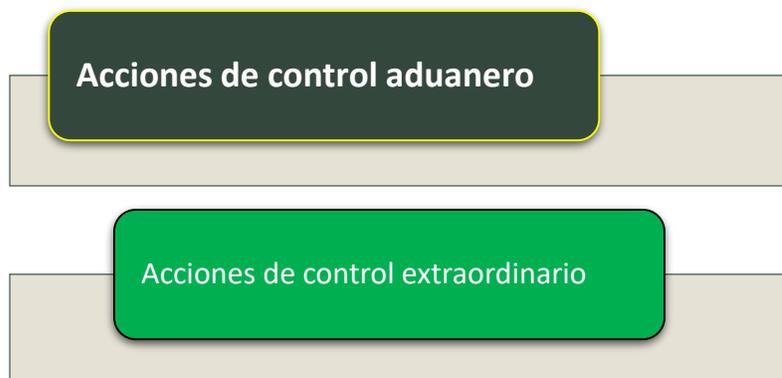
3.5 Aspectos Éticos

En la presente investigación se respetó la propiedad intelectual de las fuentes utilizadas para sustentar el informe conforme lo disponen las normas APA. También, se certifica que los datos utilizados para la recolección de datos se resguardaron, y solo fueron utilizados para fines académicos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1.- Acciones de control aduanero.

A continuación, se presenta los resultados correspondientes a las acciones de control aduanero y su dimensión, según los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.



4.1.1.- Acciones de control extraordinario en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Seguidamente, se presentan los resultados concernientes a las acciones de control extraordinario en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

4.1.1.1.- Procedimiento para la declaración aduanera.

Se presenta en la tabla 1 y figura 1 que, para el 28,9% y el 27,8% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, el procedimiento para la declaración aduanera es entre muy deficiente y deficiente. El 34% indicó que el procedimiento es regular en el puesto de control, mientras que, solo para el 7,2% y el 2,1% de los entrevistados, es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 1 Procedimiento para la declaración aduanera

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	28	28,9	28,9
Deficiente	27	27,8	56,7
Regular	33	34,0	90,7
Eficiente	7	7,2	97,9
Muy eficiente	2	2,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

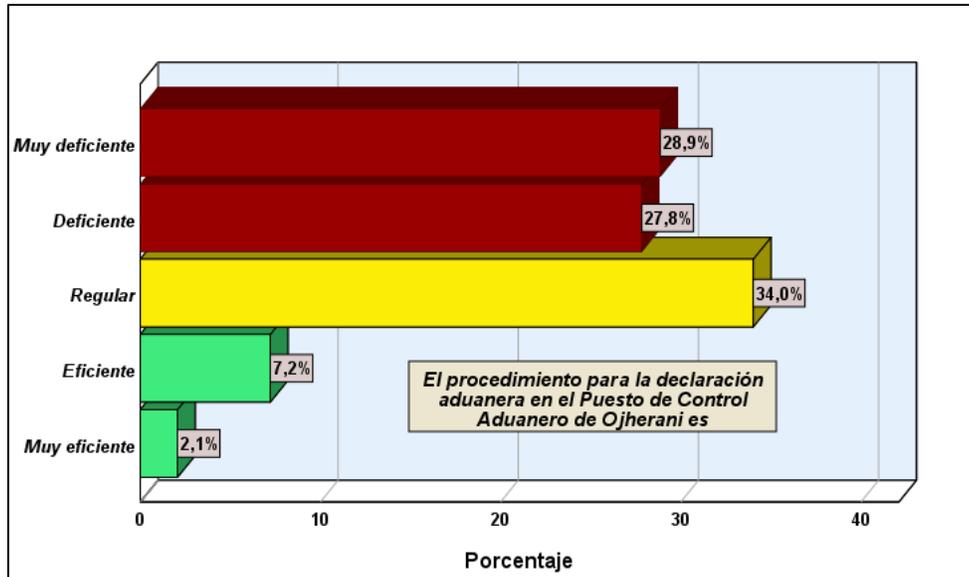


Figura 1 Procedimiento para la declaración aduanera

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.1.1.2.- Control de declaraciones aduaneras.

Se encontró en la tabla 2 y figura 2 que, para el 16,5% y el 45,4% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, el control de declaraciones aduaneras en el puesto de control es entre muy deficiente y deficiente. También se encontró que, para el 27,8% de los encuestados, el control de declaraciones es regular, en cambio solo para el 8,2% y el 2,1% es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 2 Control de declaraciones aduaneras

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	16	16,5	16,5
Deficiente	44	45,4	61,9
Regular	27	27,8	89,7
Eficiente	8	8,2	97,9
Muy eficiente	2	2,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

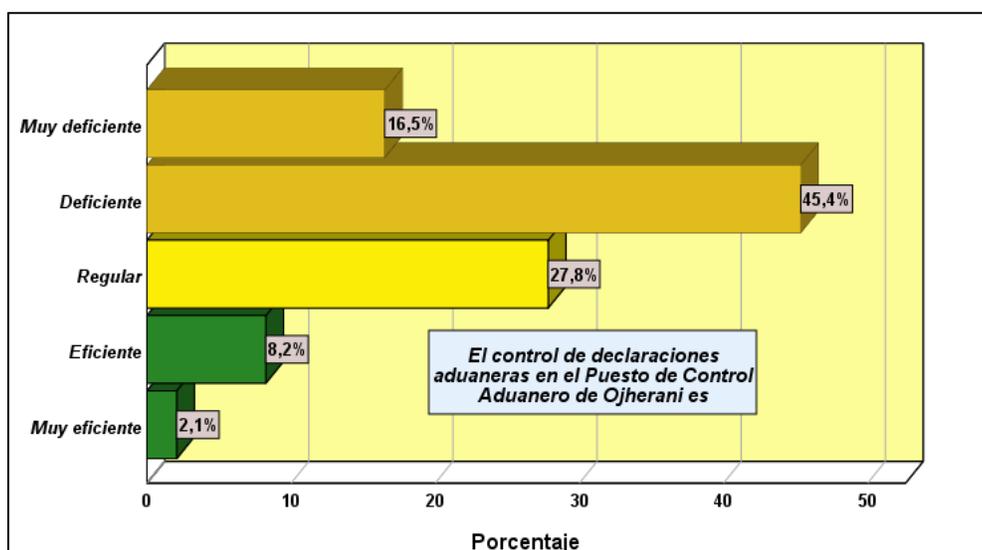


Figura 2 Control de declaraciones aduaneras

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.1.1.3.- Control de viajeros.

Se observa en la tabla 3 y figura 3 que, para el 22,7% y el 26,8% de los entrevistados, el control de viajeros en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es, entre muy deficiente y deficiente respectivamente. Para el 36,1% el control es regular, mientras que, para el 11,3% y el 3,1% es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 3 Control de viajeros

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	22	22,7	22,7
Deficiente	26	26,8	49,5
Regular	35	36,1	85,6
Eficiente	11	11,3	96,9
Muy eficiente	3	3,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

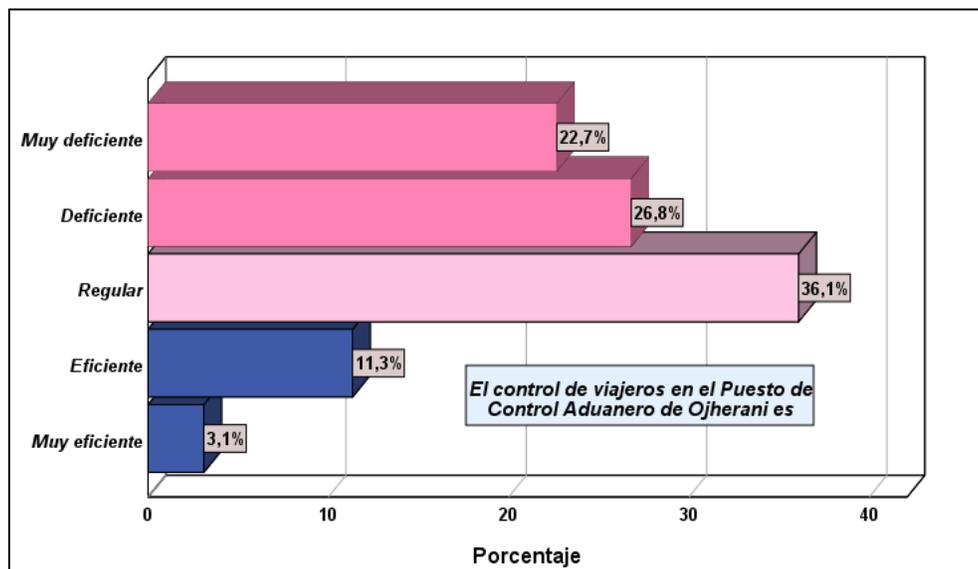


Figura 3 Control de viajeros

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.1.1.4.- Control de vehículos para turismo.

Se visualiza en la presente tabla y figura 4 que, para el 13,4% y el 39,2% de los entrevistados, el control de vehículos para turismo en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es muy deficiente y deficiente. Para el 30,9% el control de vehículos en el puesto de control es regular, mientras que, solo para el 14,4% y el 2,1% de los mismos es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 4 Control de vehículos para turismo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	13	13,4	13,4
Deficiente	38	39,2	52,6
Regular	30	30,9	83,5
Eficiente	14	14,4	97,9
Muy eficiente	2	2,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

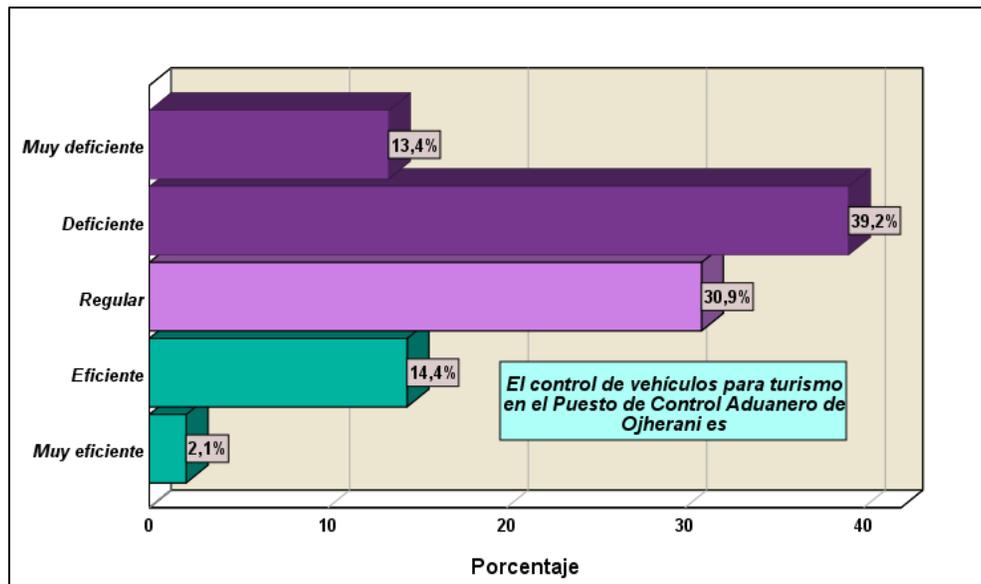


Figura 4 Control de vehículos para turismo

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.1.1.5.- Inspecciones en el Puesto de Control Aduanero.

Para el 20,6% y el 34% de los entrevistados, las inspecciones en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, se realizan de manera muy deficiente y deficiente. El 30,9% expresó que, las inspecciones se realizan de manera regular, mientras que solo para el 12,4% y el 2,1% de los oficiales y servidores entrevistados se realizan de manera eficiente y muy eficiente.

Tabla 5 Inspecciones en el Puesto de Control Aduanero

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	20	20,6	20,6
Deficiente	33	34,0	54,6
Regular	30	30,9	85,6
Eficiente	12	12,4	97,9
Muy eficiente	2	2,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

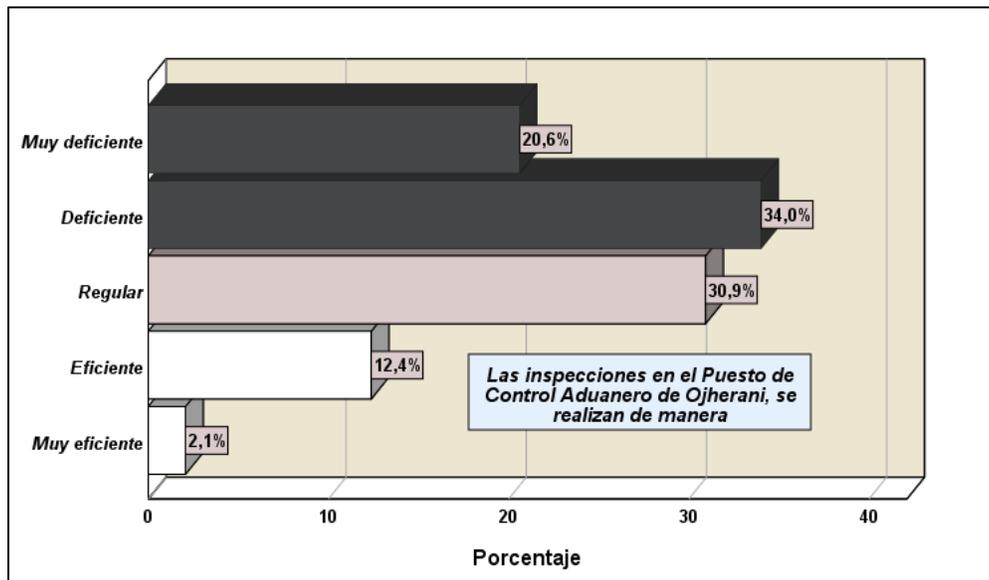


Figura 5 Inspecciones en el Puesto de Control Aduanero

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.1.1.6.- Programación de operativos especiales.

En la presente tabla 6 y figura 6 se encontró que, para el 17,5% y el 25,8% de los entrevistados, la programación de operativos especiales en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es entre muy deficiente y deficiente respectivamente. El 50,5% indicó que, la programación es regular, sin embargo, solo para el 5,2% y el 1% de los entrevistados es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 6 Programación de operativos especiales

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	17	17,5	17,5
Deficiente	25	25,8	43,3
Regular	49	50,5	93,8
Eficiente	5	5,2	99,0
Muy eficiente	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

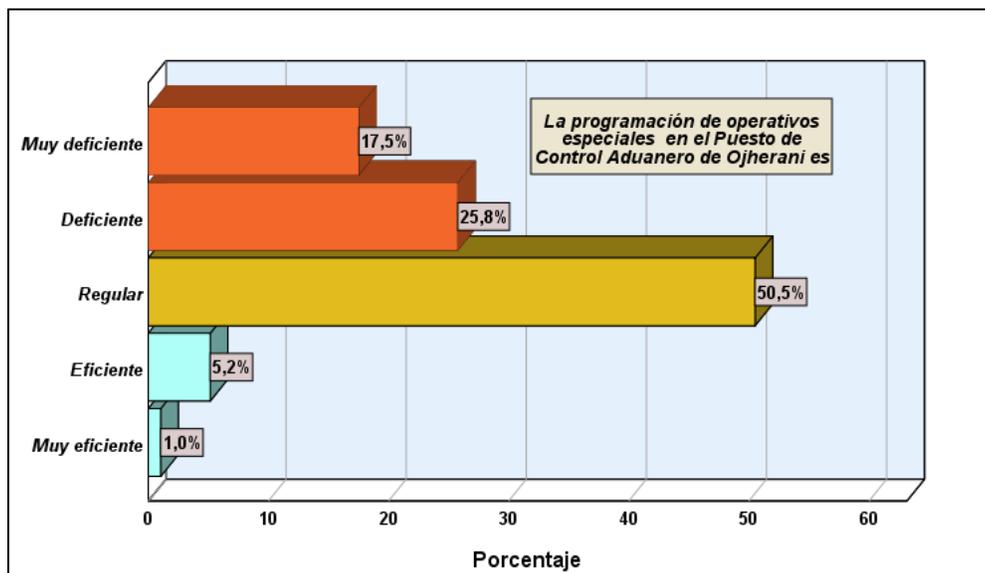


Figura 6 Programación de operativos especiales

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.1.1.7.- Operativos especiales en el puesto de control.

Se muestra en la tabla 7 y figura 7 que, para el 12,4% y el 33% de los oficiales y servidores entrevistados, los operativos especiales en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, se realizan de manera muy deficiente y deficiente. Asimismo, el 43,3% manifestó que, los operativos se realizan de manera regular, en cambio, solo para el 10,3% y el 1% se realizan de manera eficiente y muy eficiente.

Tabla 7 Operativos especiales en el puesto de control

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	12	12,4	12,4
Deficiente	32	33,0	45,4
Regular	42	43,3	88,7
Eficiente	10	10,3	99,0
Muy eficiente	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

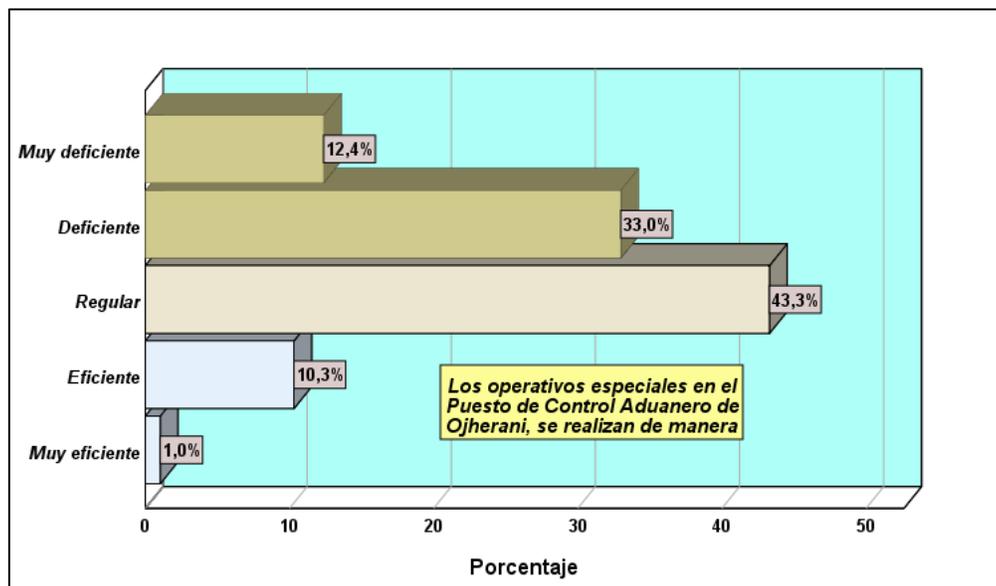


Figura 7 Operativos especiales en el puesto de control

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.1.2.-Resumen general de las acciones de control aduanero en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Se encontró de manera general que, para el 7,2% y el 48,5% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, las acciones de control aduanero son entre muy deficientes y deficientes respectivamente. Según el 36,1% de los encuestados es regular, mientras que, solo para el 7,2% y el 1% de los entrevistados, las acciones de control aduanero son entre eficientes y muy eficientes.

Tabla 8 Resumen general de las acciones de control extraordinario en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	7	7,2	7,2
Deficiente	47	48,5	55,7
Regular	35	36,1	91,8
Eficiente	7	7,2	99,0
Muy eficiente	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

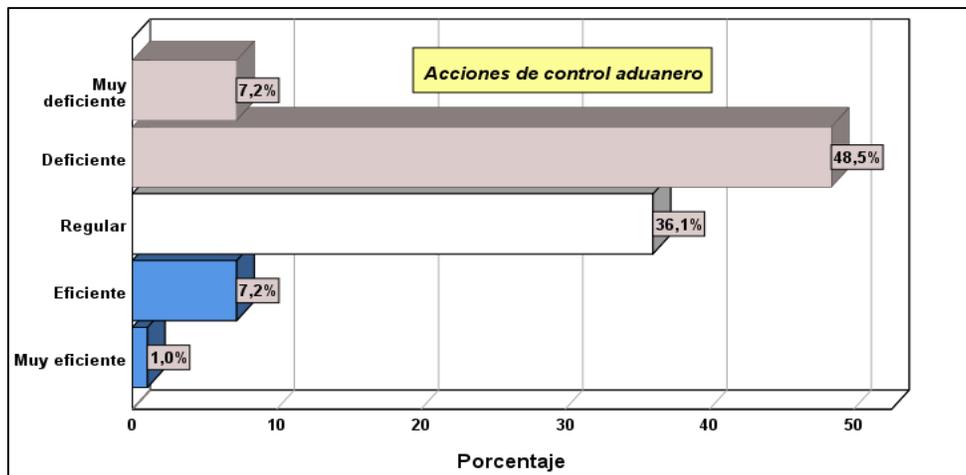


Figura 8 Resumen general de las acciones de control extraordinario en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.2.- Calidad de Servicio.

Se presenta seguidamente, los resultados concernientes a la calidad de servicio y sus dimensiones, según los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.



4.2.1.- Conocer las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Consecutivamente, se presenta los resultados del conocimiento de las necesidades y las expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

4.2.1.1.- Atención de reclamos.

Se aprecia en la tabla 9 y figura 9 que, para el 37,1% y el 22,7% de los entrevistados, la atención de reclamos en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es entre muy inadecuada e inadecuada. Según el 29,9% la atención es regular, mientras que, el 8,2% y el 2,1% manifestó que es entre adecuada y muy adecuada.

Tabla 9 Atención de reclamos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	36	37,1	37,1
Inadecuada	22	22,7	59,8
Regular	29	29,9	89,7
Adecuada	8	8,2	97,9
Muy adecuada	2	2,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

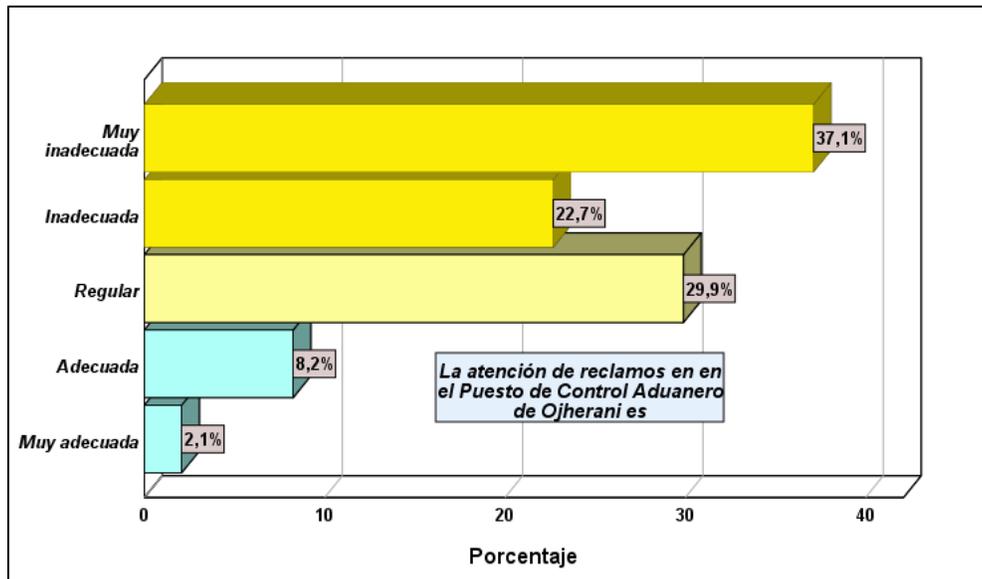


Figura 9 Atención de reclamos

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.2.1.2.- Características del servicio recibido.

Se muestra en la tabla 10 y figura 10 que, para el 27,8% y el 37,1% de los entrevistados, las características del servicio recibido en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es entre muy inadecuada e inadecuada respectivamente. El 22,7% manifestó que es regular, sin embargo, el 11,4% y el 1% indicó que, las características del servicio recibido son adecuada y muy adecuada.

Tabla 10 Características del servicio recibido

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	27	27,8	27,8
Inadecuada	36	37,1	64,9
Regular	22	22,7	87,6
Adecuada	11	11,4	99,0
Muy adecuada	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

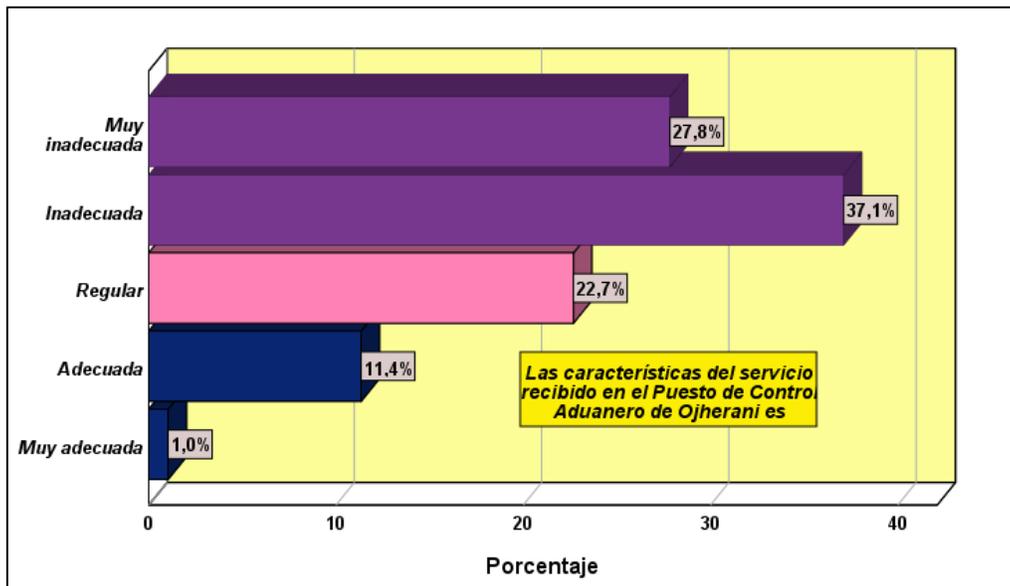


Figura 10 Características del servicio recibido

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.2.1.3.-Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

De manera descriptiva se encontró en la tabla y figura 11 que, para el 19,6% y el 36,1% de los oficiales y servidores entrevistados, el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es muy inadecuada e inadecuada respectivamente. El 31,9% indicó que, es regular, mientras que, solo para el 10,3% y el 2,1% de los entrevistados, el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas es entre adecuada y muy adecuada.

Tabla 11 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	19	19,6	19,6
Inadecuada	35	36,1	55,7
Regular	31	31,9	87,6
Adecuada	10	10,3	97,9
Muy adecuada	2	2,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

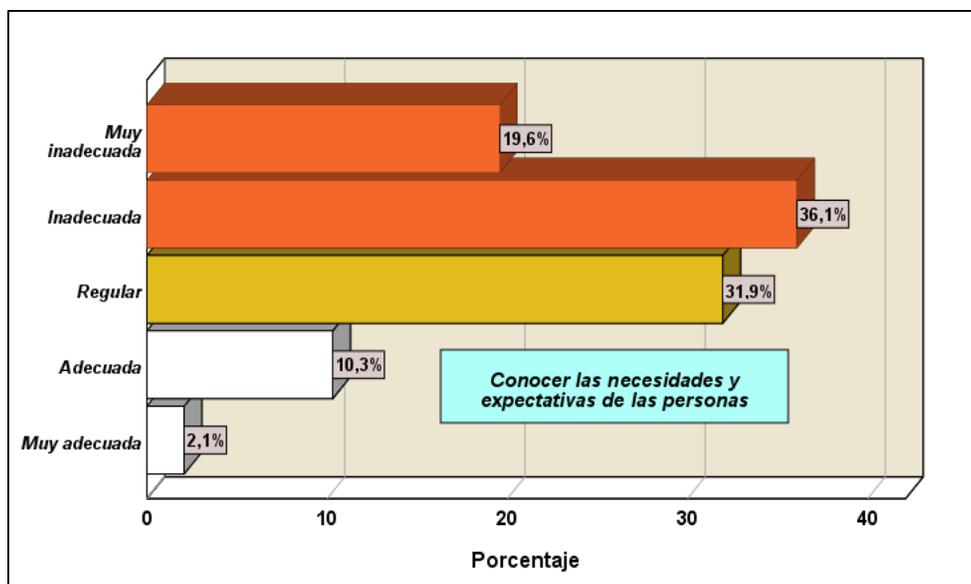


Figura 11 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani
Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.2.2.- Fortalecer el servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

A continuación, se presentan los resultados concernientes al fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

4.2.2.1.- Actividades para el desarrollo de las capacidades del personal.

Para el 24,7% y el 27,8% de los encuestados, las actividades para el desarrollo de las capacidades del personal del Puesto de Control Aduanero de Ojherani es entre muy inadecuada e inadecuada. Asimismo, el 39,2% indicó que es regular, en cambio, solo para el 5,2% y el 3,1% las actividades para el desarrollo de las capacidades son adecuadas y muy adecuadas respectivamente.

Tabla 12 Actividades para el desarrollo de las capacidades del personal

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	24	24,7	24,7
Inadecuada	27	27,8	52,6
Regular	38	39,2	91,8
Adecuada	5	5,2	96,9
Muy adecuada	3	3,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

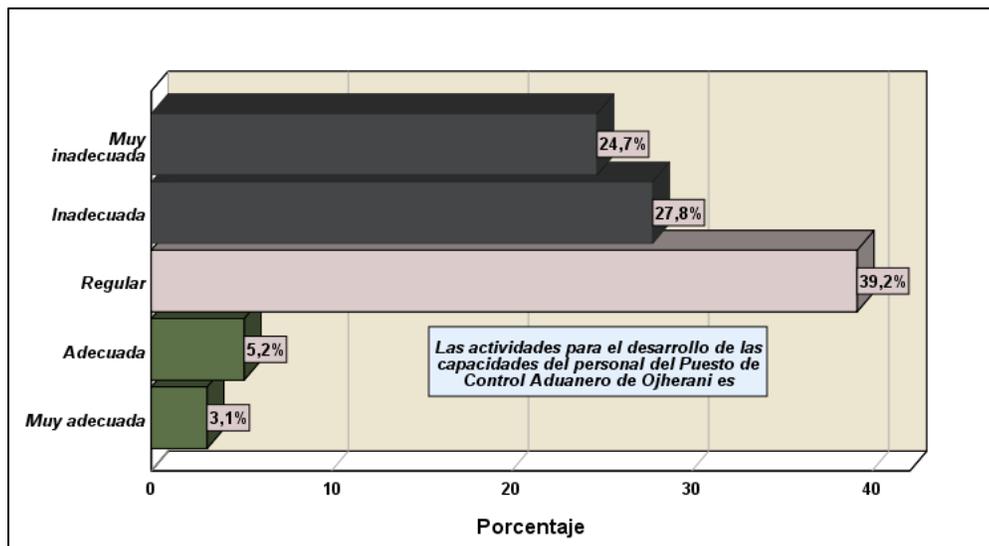


Figura 12 Actividades para el desarrollo de las capacidades del personal

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.2.2.2.- Desempeño del personal en el puesto de control.

Se puede notar en la tabla 13 y figura 13 que, para el 24,7% y el otro 24,7% de los oficiales y servidores entrevistados, el desempeño del personal en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es entre muy inadecuada e inadecuada. También se encontró que, para el 31% el desempeño del personal es regular, mientras que, solo para el 16,5% y el 3,1% de los entrevistados indicaron que, es entre adecuada y muy adecuada.

Tabla 13 Desempeño del personal en el puesto de control

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	24	24,7	24,7
Inadecuada	24	24,7	49,4
Regular	30	31,0	80,4
Adecuada	16	16,5	96,9
Muy adecuada	3	3,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

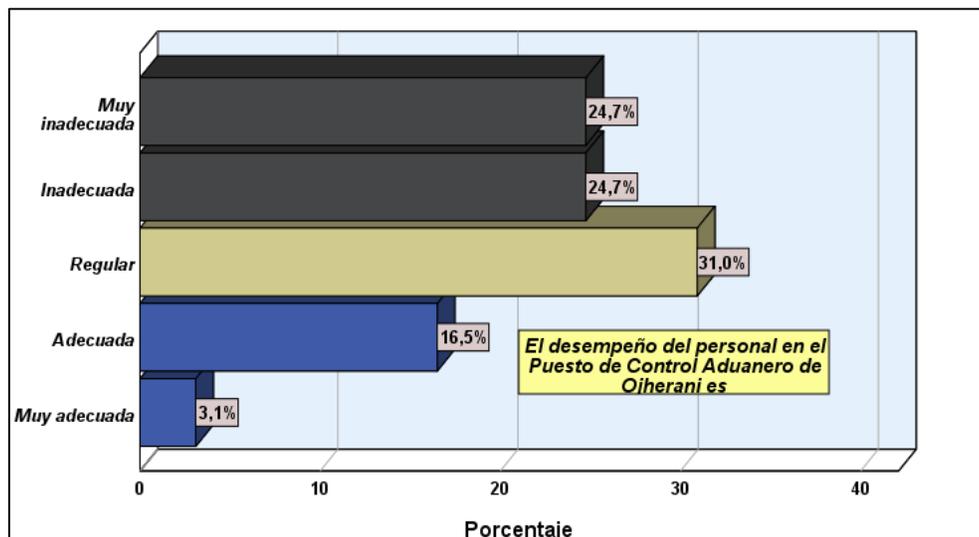


Figura 13 Desempeño del personal en el puesto de control

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.2.2.3.- Acciones para mejorar los procedimientos.

Se muestra en la tabla 14 y figura 14 que, para el 18,6% y el 36,1% de los entrevistados, las acciones para mejorar los procedimientos en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, funcionan de manera muy inadecuada e inadecuada. Según el otro 36,1% de los entrevistados, funciona de manera regular, en cambio solo para el 7,2% y el 2% funciona de manera adecuada y muy adecuada respectivamente.

Tabla 14 Acciones para mejorar los procedimientos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	18	18,6	18,6
Inadecuada	35	36,1	54,7
Regular	35	36,1	90,8
Adecuada	7	7,2	98,0
Muy adecuada	2	2,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

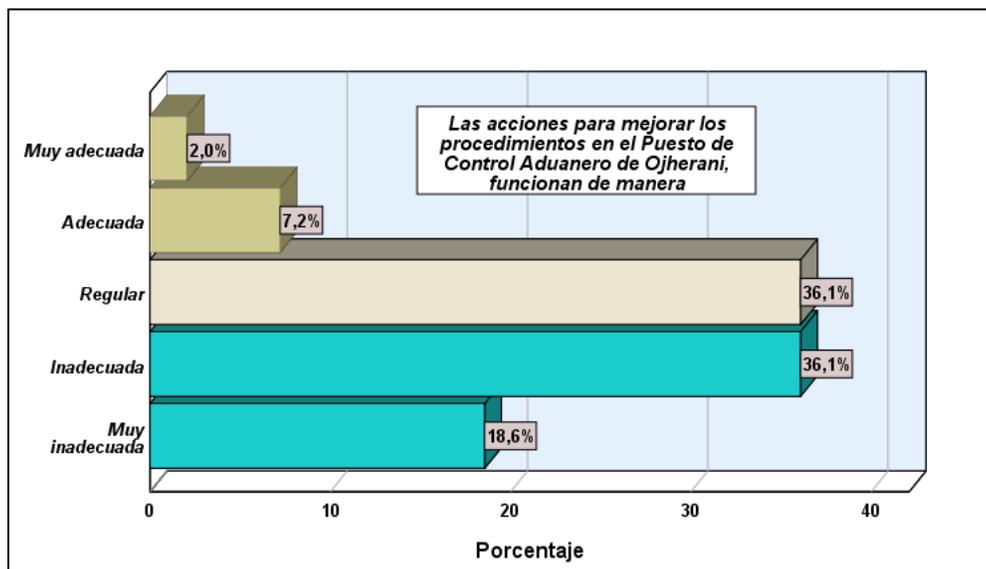


Figura 14 Acciones para mejorar los procedimientos

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.2.2.4.- Ambiente de trabajo en el puesto de control.

Para el 17,5% y el 28,9% de los oficiales y servidores, el ambiente de trabajo en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es entre muy inadecuada e inadecuada. Asimismo, el 36,1% indicó que el ambiente de trabajo es regular, mientras que solo para el 15,4% y el 2,1% es entre adecuada y muy adecuada.

Tabla 15 Ambiente de trabajo en el puesto de control

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	17	17,5	17,5
Inadecuada	28	28,9	46,4
Regular	35	36,1	82,5
Adecuada	15	15,4	97,9
Muy adecuada	2	2,1	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

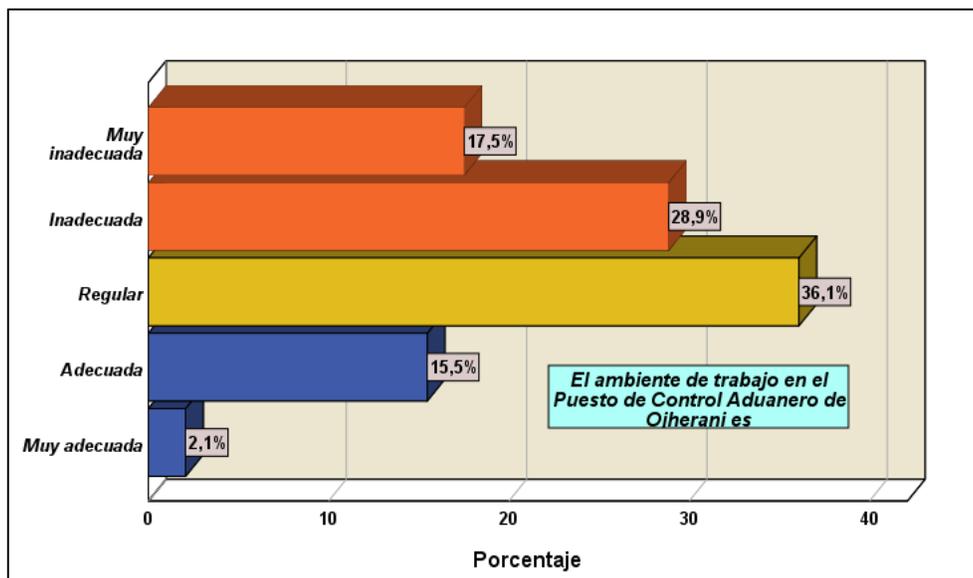


Figura 15 Ambiente de trabajo en el puesto de control

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.2.2.5.-Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

En la tabla y figura 16 que se visualiza que, para el 9,3% y el 43,3% de los oficiales y servidores entrevistados, el fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es muy inadecuado e inadecuado respectivamente. El 34% expresó que, es regular, sin embargo, solo para el 12,4% y el 1% de los entrevistados, el fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero es entre adecuado y muy adecuado.

Tabla 16 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	9	9,3	9,3
Inadecuada	42	43,3	52,6
Regular	33	34,0	86,6
Adecuada	12	12,4	99,0
Muy adecuada	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

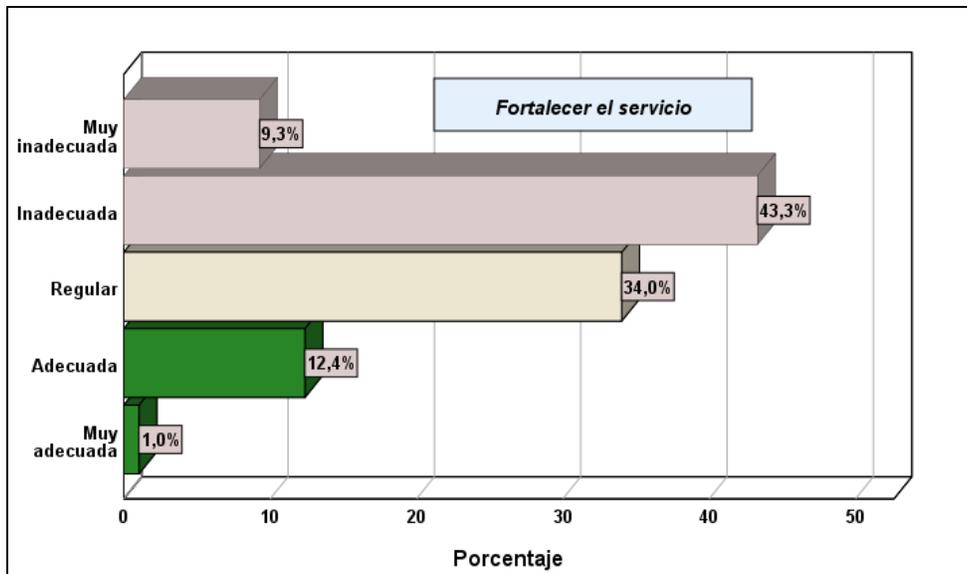


Figura 16 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.2.3.- Medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Consecutivamente, se presentan los resultados referentes a la medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani

4.2.3.1.- Grado de satisfacción de los usuarios.

Se encontró en la tabla 17 y figura 17 que, para el 34% y el 30,9% de los entrevistados, el grado de satisfacción de los usuarios en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es entre muy inadecuado e inadecuado. Según el 29,9% el grado de satisfacción es regular, mientras que, solo para el 4,2% y el 1% es adecuado y muy adecuado.

Tabla 17 Grado de satisfacción de los usuarios

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	33	34,0	34,0
Inadecuada	30	30,9	64,9
Regular	29	29,9	94,8
Adecuada	4	4,2	99,0
Muy adecuada	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

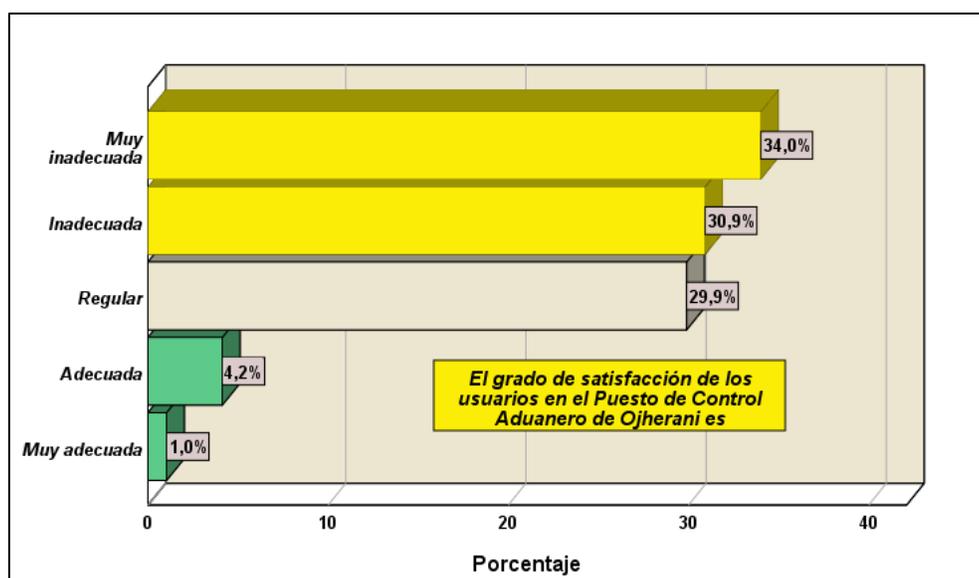


Figura 17 Grado de satisfacción de los usuarios

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.2.3.2.- Análisis de oportunidades para las mejoras.

De manera descriptiva se puede observar en la tabla 18 y figura 18 que, para el 19,6% y el 30,9% de los entrevistados, el análisis de oportunidades para las mejoras del Puesto de Control Aduanero de Ojherani es entre muy inadecuada e inadecuada. EL 41,3% indicó que es regular, en cambio, solo el 7,2% y el 1% manifestó que, el análisis de oportunidades es adecuada y muy adecuada.

Tabla 18 Análisis de oportunidades para las mejoras

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	19	19,6	19,6
Inadecuada	30	30,9	50,5
Regular	40	41,3	91,8
Adecuada	7	7,2	99,0
Muy adecuada	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

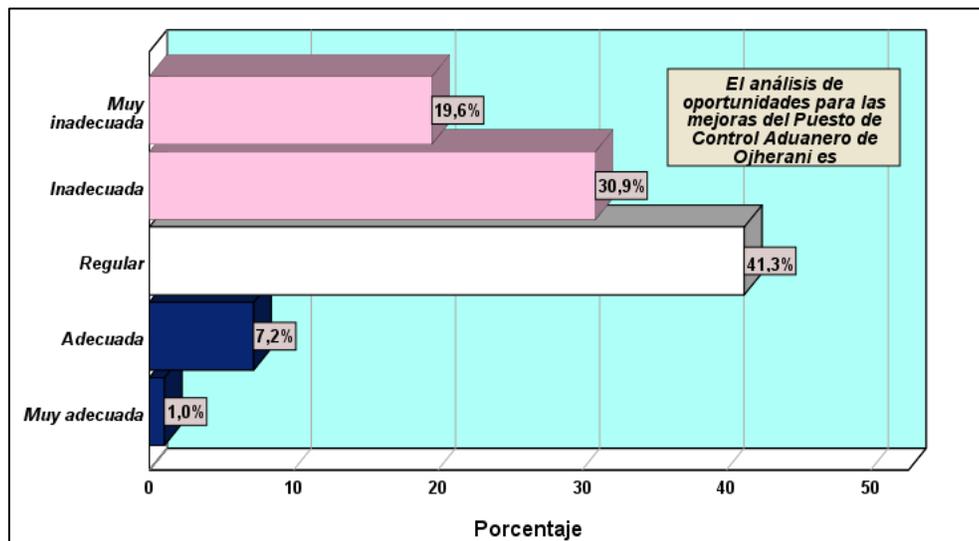


Figura 18 Análisis de oportunidades para las mejoras

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

4.2.3.4.-Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

En general se encontró en la tabla 19 y figura 19 que, para el 11,3% y el 44,4% de los encuestados, la medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani se realiza de manera muy inadecuada e inadecuada. El 36,1% indicó que, se realiza de manera regular, en cambio solo para el 7,2% y el 1% de los entrevistados, la medición y análisis de la calidad del servicio se realiza de manera adecuada y muy adecuada.

Tabla 19 Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	11	11,3	11,3
Inadecuada	43	44,4	55,7
Regular	35	36,1	91,8
Adecuada	7	7,2	99,0
Muy adecuada	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.
Elaboración: Propia

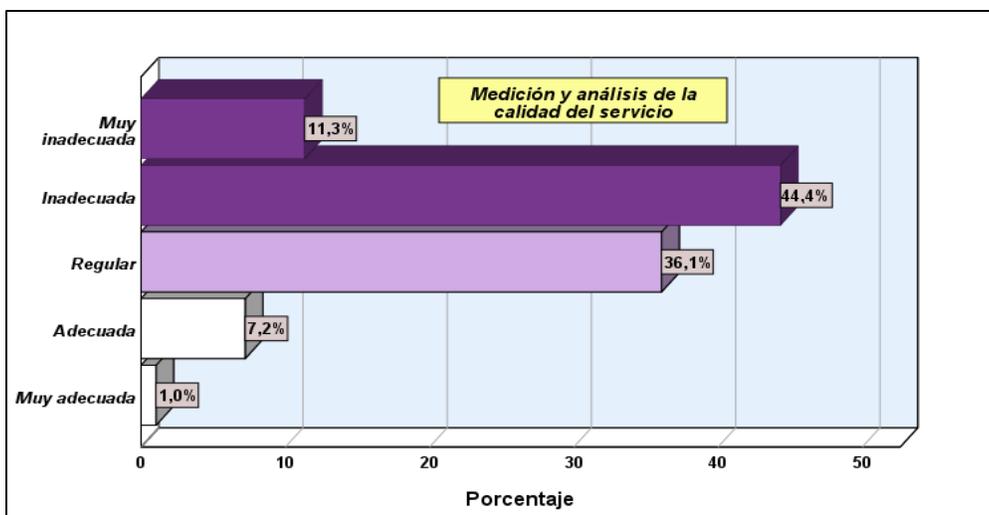


Figura 19 Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.2.4.-Resumen general de la calidad de servicio.

De manera general se aprecia en la tabla 20 y figura 20 que, para el 7,2% y el 55,7% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, la calidad de servicio es muy inadecuado e inadecuado. De la misma manera, el 29,9% indicó que es regular, mientras que, solo para el 6,2% y el 1% de los entrevistados, la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es adecuada y muy adecuada respectivamente.

Tabla 20 Resumen general de la calidad de servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	7	7,2	7,2
Inadecuada	54	55,7	62,9
Regular	29	29,9	92,8
Adecuada	6	6,2	99,0
Muy adecuada	1	1,0	100,0
Total	97	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

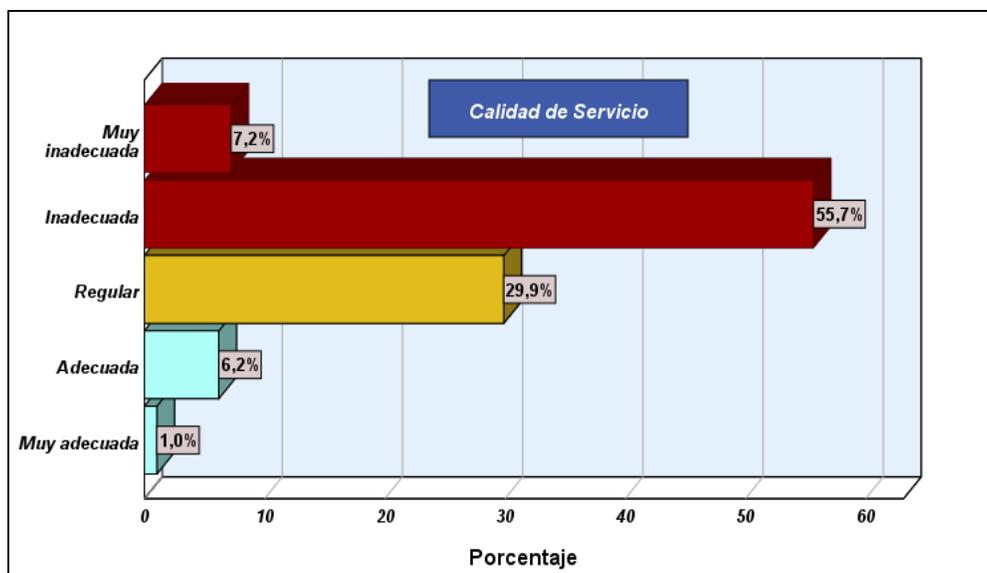


Figura 20 Resumen general de la calidad de servicio

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.3.- Análisis de las acciones de control aduanero y su asociación con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.

En el siguiente análisis se observa que, para el 7,2% y el 48,5% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, las acciones de control aduanero son entre muy deficientes y deficientes. También el 7,2% y el 55,7% de los entrevistados, la calidad de servicio es entre muy inadecuado e inadecuado.

Tabla 21 Análisis de las acciones de control aduanero y su asociación con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno

		Calidad de Servicio					Total
		Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada	
Acciones de control aduanero	Muy deficiente	3,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	7,2%
	Deficiente	4,1%	37,1%	7,2%	0,0%	0,0%	48,5%
	Regular	0,0%	14,4%	17,5%	4,1%	0,0%	36,1%
	Eficiente	0,0%	0,0%	5,2%	2,1%	0,0%	7,2%
	Muy eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total		7,2%	55,7%	29,9%	6,2%	1,0%	100,0%

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

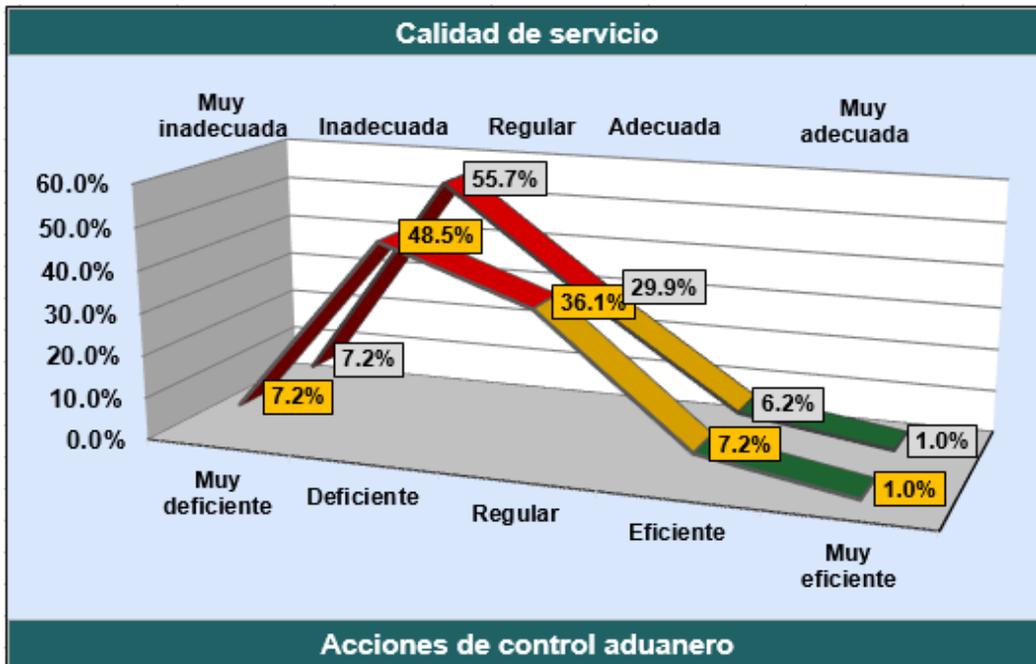


Figura 21 Análisis de las acciones de control aduanero y su asociación con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno.

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

En el siguiente análisis chi cuadrado, se puede observar que, existe una fuerte asociación entre las acciones de control aduanero y la calidad de servicio encontrándose un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$. Quiere decir que, si las acciones de control aduanero no son eficientes, la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani no será adecuada.

Tabla 22 Análisis chi cuadrado de las acciones de control aduanero y la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	145,911 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	61,572	16	,000
Asociación lineal por lineal	43,076	1	,000
N de casos válidos	97		

a. 21 casillas (84.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.3.1.- Acciones de control aduanero y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.

Se presenta en la tabla 23 y figura 22 que, para el 7,2% y el 48,5% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, las acciones de control aduanero son entre muy deficientes y deficientes. Asimismo, para el 19,6% y el 36,1% de los entrevistados, el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es muy inadecuada e inadecuada.

Tabla 23 Acciones de control aduanero y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

		Conocer las necesidades y expectativas de las personas					Total
		Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada	
Acciones de control aduanero	Muy deficiente	3,1%	2,1%	2,1%	0,0%	0,0%	7,2%
	Deficiente	12,4%	23,7%	12,4%	0,0%	0,0%	48,5%
	Regular	4,1%	10,3%	14,4%	7,2%	0,0%	36,1%
	Eficiente	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%	1,0%	7,2%
	Muy eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total		19,6%	36,1%	32,0%	10,3%	2,1%	100,0%

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

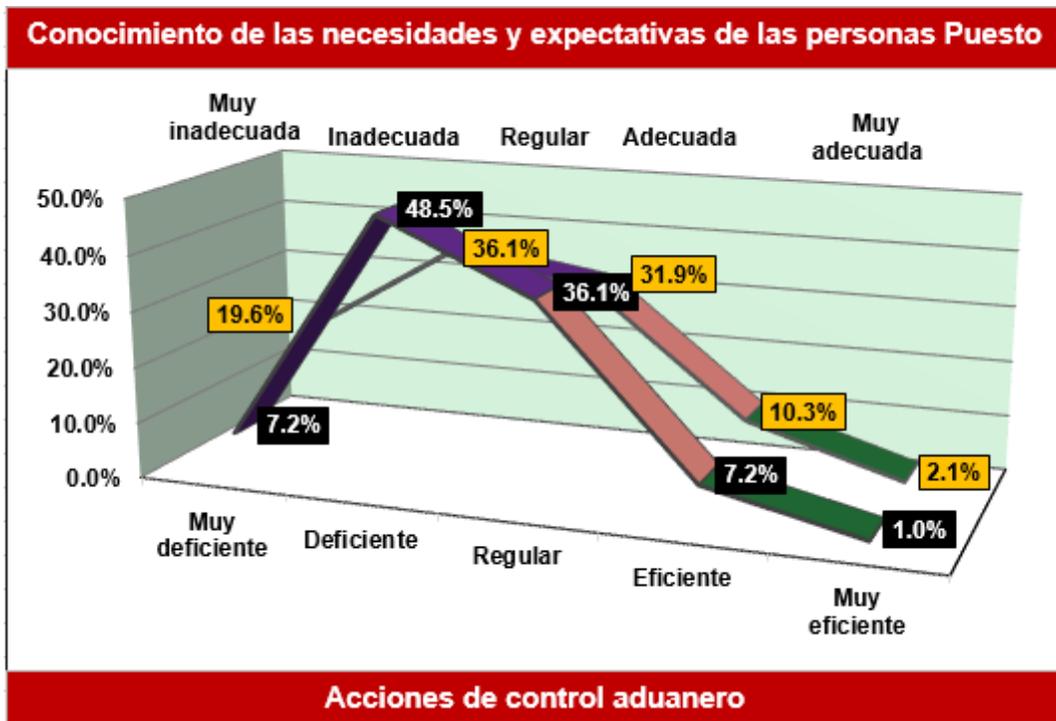


Figura 22 Acciones de control aduanero y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

Se observa a continuación, en el presente análisis chi cuadrado, que, existe una fuerte asociación entre las acciones de control aduanero y el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas encontrándose un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$. Quiere decir que, si las acciones de control aduanero no son eficientes, el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani no será la adecuada.

Tabla 24 Análisis chi cuadrado de las acciones de control aduanero y el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	82,635 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	46,833	16	,000
Asociación lineal por lineal	28,910	1	,000
N de casos válidos	97		

a. 19 casillas (76.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.3.2.- Acciones de control aduanero y su asociación con el fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.

Se encontró en la tabla 25 y figura 23 que, para el 7,2% y el 48,5% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, las acciones de control aduanero son entre muy deficientes y deficientes. Igualmente, para el 9,3% y el 43,3% de los encuestados, el fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es muy inadecuado e inadecuado.

Tabla 25 Acciones de control aduanero y su asociación con el fortalecimiento del servicio

		Fortalecer el servicio					Total
		Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada	
Acciones de control aduanero	Muy deficiente	2,1%	4,1%	1,0%	0,0%	0,0%	7,2%
	Deficiente	7,2%	30,9%	10,3%	0,0%	0,0%	48,5%
	Regular	0,0%	8,2%	18,6%	9,3%	0,0%	36,1%
	Eficiente	0,0%	0,0%	4,1%	3,1%	0,0%	7,2%
	Muy eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total		9,3%	43,3%	34,0%	12,4%	1,0%	100,0%

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

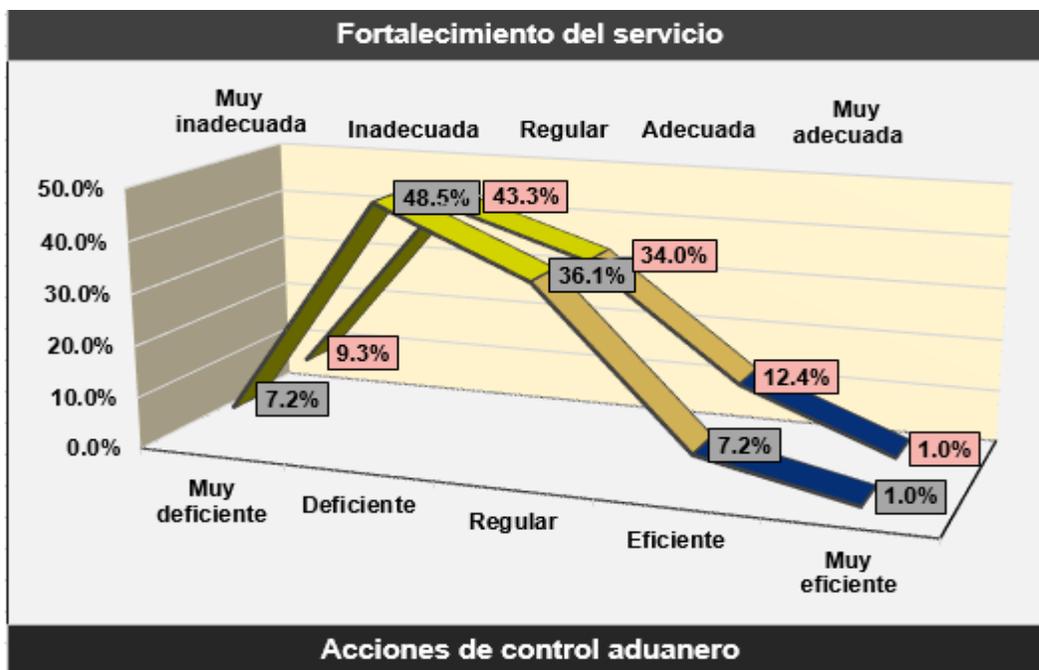


Figura 23 Acciones de control aduanero y su asociación con el fortalecimiento del servicio

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

En el siguiente análisis chi cuadrado, se puede apreciar que, hay una fuerte asociación entre las acciones de control aduanero y el fortalecimiento del servicio hallándose un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$. Es decir, si las acciones de control aduanero no son eficientes, el fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani no será adecuada.

Tabla 26 Análisis chi cuadrado de las acciones de control aduanero y el fortalecimiento del servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	140,825 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	64,084	16	,000
Asociación lineal por lineal	41,018	1	,000
N de casos válidos	97		

a. 20 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

4.3.3.- Acciones de control aduanero y su asociación con la medición y el análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021.

Para finalizar con estos resultados, se encontró en la tabla 27 y figura 24 que, para el 7,2% y el 48,5% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, las acciones de control aduanero son entre muy deficientes y deficientes. También se encontró que, para el 11,3% y el 44,4% de los encuestados, la medición y análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani se realiza de manera muy inadecuada e inadecuada.

Tabla 27 Acciones de control aduanero y su asociación con la medición y el análisis de la calidad del servicio

		Medición y análisis de la calidad del servicio					Total
		Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada	
Acciones de control aduanero	Muy deficiente	4,1%	2,1%	1,0%	0,0%	0,0%	7,2%
	Deficiente	7,2%	30,9%	9,3%	1,0%	0,0%	48,5%
	Regular	0,0%	11,3%	20,6%	4,1%	0,0%	36,1%
	Eficiente	0,0%	0,0%	5,2%	2,1%	0,0%	7,2%
	Muy eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total		11,3%	44,3%	36,1%	7,2%	1,0%	100,0%

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

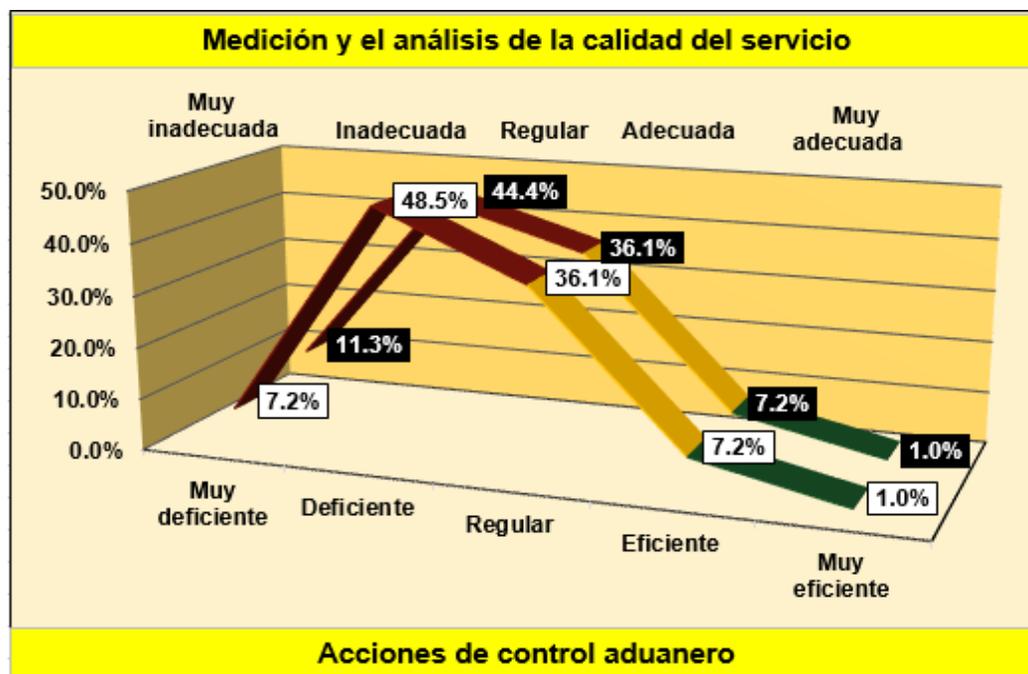


Figura 24 Acciones de control aduanero y su asociación con la medición y el análisis de la calidad del servicio

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

En el siguiente análisis de correlación, se puede observar que, existe una fuerte asociación entre las acciones de control aduanero con la medición y el análisis de la calidad del servicio encontrándose un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$. Es decir, si las acciones de control aduanero no son eficientes, la medición y el análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani no será adecuada.

Tabla 28 Análisis chi cuadrado de las acciones de control aduanero con la medición y el análisis de la calidad del servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	142,925 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	57,154	16	,000
Asociación lineal por lineal	38,214	1	,000
N de casos válidos	97		

a. 20 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Fuente: cuestionario aplicado a los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

Elaboración: Propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el estudio de González (2016) sobre la “Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta”, se halló lo siguiente:

El 23% de los encuestados considera que el servicio de aduana en Manta es excelente, el 39% que es entre muy bueno y bueno, el 17% considera el servicio limitado y el 21% que es insuficiente.

En el presente estudio, para el 62,2% de los oficiales y servidores que laboran en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, la calidad de servicio es entre muy inadecuado e inadecuado. Es decir, en lo hallado por González (2016), existe mejor calidad de servicio que, en la presente investigación.

Por su parte, Caro, Cueva, Meza, & Palacios (2018), en su estudio denominado, “Propuesta de mejora del proceso de control aduanero de vehículos y personas en un centro de atención en frontera terrestre”

Para el 56,25%, el personal destacado al Control Fronterizo no se encuentra debidamente capacitado, para el 43,75% si están capacitados

En el presente estudio, solo para el 8,3% de los encuestados, las actividades para el desarrollo de las capacidades del personal del Puesto de Control Aduanero de Ojherani son entre adecuadas y muy adecuadas, porcentaje menor a lo hallado por Caro, Cueva, Meza, & Palacios (2018), donde existe mayor capacitación del personal.

También, Caro, Cueva, Meza, & Palacios (2018), en su estudio denominado, “Propuesta de mejora del proceso de control aduanero de vehículos y personas en un centro de atención en frontera terrestre”, encontró que:

El servicio aduanero es calificado en promedio como insatisfecho, siendo reclamada en mayor proporción la rapidez en el servicio, y la emisión de procesos amigables.

En la presente investigación, para el 87,6% de los entrevistados, las características del servicio recibido en el Puesto de Control no son adecuadas, de manera similar a lo hallado por Caro, Cueva, Meza, & Palacios (2018), es decir, en ambas investigaciones el servicio aduanero no es eficiente.

Por su parte, (Falconi, 2019), en su investigación “El sistema de control aduanero y la defraudación de rentas de aduanas”, encontró que:

Respecto al sistema de control aduanero, el 86% señalaron que la información del sistema de control aduanero era muy bueno, y facilitaba un trabajo coordinado y el cumplimiento de la normatividad establecida para estos fines; sin embargo el 6% lo calificaron como bueno y el 4% opinaron todo lo contrario.

En el presente estudio, para el 8,2% de los oficiales y servidores entrevistados, las acciones de control aduanero son entre eficientes y muy eficientes, porcentaje menor a lo hallado por (Falconi, 2019), donde se puede apreciar un alto porcentaje de eficiencia en el sistema de control aduanero.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Las acciones de control aduanero se encuentran asociadas con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno. Esto se refleja en el 89,7% de los oficiales y servidores entrevistados, quienes señalan que, el control de declaraciones aduaneras en el puesto de control no es eficiente. Según el 85,6% de los entrevistados, el control de viajeros en el Puesto de Control no es eficiente. Para el 93,8%, la programación de operativos especiales en el Puesto de Control no es eficiente.

SEGUNDA: Las acciones de control aduanero se encuentran asociadas con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani. Asimismo, se encontró que, para el 89,7% de los entrevistados, la atención de reclamos en el Puesto de Control no es adecuada. Asimismo, según el 87,6% de los entrevistados, las características del servicio recibido en el Puesto de Control no son adecuada.

TERCERA: Las acciones de control aduanero están asociadas con el fortalecimiento del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani. También se tiene que, para el 91,7% de los encuestados, las actividades para el desarrollo de las capacidades del personal del Puesto de Control no son adecuadas. Según el 80,4% de los oficiales y servidores entrevistados, el desempeño del personal en el Puesto de Control Aduanero no es adecuado.

CUARTA: Las acciones de control aduanero se encuentran asociadas con la medición y el análisis de la calidad del servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani. Asimismo, se tiene que, para el 94,8% de los entrevistados, el grado de satisfacción de los usuarios en el Puesto de Control no es adecuado. Para el 91,8% de los entrevistados, el análisis de oportunidades para las mejoras del Puesto de Control no es adecuado.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del Puesto de Control Aduanero de Ojherani, se les recomienda:

PRIMERA: Mejorar las acciones de control aduanero, optimizando el procedimiento, y el control de la declaración aduanera en el Puesto de Control. Por otro lado, se sugiere mejorar el control de viajeros, y de vehículos para turismo en el Puesto de Control Aduanero. Asimismo, se recomienda optimizar las inspecciones en el Puesto de Control, así como, la programación de operativos especiales en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani.

SEGUNDA: Optimizar la calidad del servicio, mejorando el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Puesto de Control, perfeccionando la atención de reclamos en el Puesto de Control, así como las características del servicio que ofrecen.

TERCERA: Fortalecer el servicio en el puesto de control, optimizando las actividades para el desarrollo de las capacidades del personal, generando un mejor desempeño del personal. Asimismo, se sugiere incrementar las acciones para mejorar los procedimientos, por otro lado, se sugiere ofrecer talleres motivacionales a los servidores a fin de mejorar el ambiente de trabajo en el Puesto de Control Aduanero.

CUARTA: Optimizar la medición y el análisis de la calidad del servicio, tomando las acciones correspondientes a fin de elevar el grado de satisfacción de los usuarios, también, se sugiere optimizar, el análisis de oportunidades para las mejoras del Puesto de Control Aduanero.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Contraloría General de la República. (2021). Informe de transferencia de Gestión. Lima.
- Fundación Konrad Adenauer. (2015). Contrabando y defraudación aduanera en Centroamérica. Red Centroamericana de Centros de Pensamiento e Incidencia, 1-127.
- García, I. (2017). "Control Aduanero y régimen sancional en las exportaciones de el Perú". Tesis Doctoral, Facultad de Derecho, Universidad de Granada.
- González, D. (2013). Aplicación de un modelo de gestión de calidad en una agencia aduanera de la comuna de Valparaíso, en base a la norma ISO 9001/2008. Revista de Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales, 2(1), 1-13.
- González, R. (2016). "Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta". Tesis Maestría, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil.
- Ley General de Aduanas. (2010). Decreto Legislativo N° 1053.
- López, A. (2020). El control aduanero del régimen de importación para el consumo en la detección del delito de contrabando en el terminal portuario del Callao. Trabajo de Investigación, Facultad de Derecho, Universidad San Ignacio de Loyola.
- López, J. (2017). Acciones de control aduanero durante el despacho de exportación con acogimiento al Drawback en la IAAP, 2014 – 2015. Tesis Maestría, Universidad César Vallejo.

- Luján, D., & Rentería, E. (2021). Evaluación del servicio de aduana importación a través de un método cuantitativo de medición de calidad. Tesis, Facultad de Ingeniería, Universidad de Antioquia.
- Meisel, R. (2021). La importancia del sistema de gestión del riesgo aduanero. *Revista de Derecho*, 53, 110-132.
- Mejía, O., López, S., Lacavex, M., Novela, R., & Aranibar, M. (2017). Facilitación Comercial y Control Aduanero en las Principales Aduanas de Baja California. *Revista Global de Negocios*, 5(3), 71-83.
- Mikuriya, K. (2021). Día Internacional de la Aduana 2021. Mensaje de la Organización Mundial de Aduanas, 1-2.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Modifican el Reglamento de la Ley General de Aduanas. Decreto Supremo N° 367-2019-EF.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). Glosario Aduanero. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_seoglossary&language=en-GB&Itemid=101042&lang=en-GB&view=glossaries&catid=15&limit=15
- Peña, M., & Vivar, M. (2019). Análisis de las acciones de control aduanero, a través de la gestión de riesgos. Trabajo de Investigación, Facultad de Ciencias Jurídicas, Universidad del Azuay.
- Pinedo, J. (2018). "Control aduanero y el contrabando en el Puesto Ojherani- Puno, 2017". Tesis Maestría, Universidad César Vallejo.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Norma Técnica para la gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público. Secretaría de Gestión Pública.

- Quevedo, J. (2018). Control aduanero en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas realizado en la jurisdicción de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao en el periodo 2013 - 2017. Tesis Maestría, Universidad César Vallejo.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgad, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2017). Control-PG.01: Acciones de Control Aduanero.
- Zamora, A., & Lenín, J. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *Revista de Contaduría y Administración*, 60(1), 205-228.

ANEXO 1: CUESTIONARIO A OFICIALES Y SERVIDORES

El cuestionario busca describir cómo las acciones de control aduanero se asocian con la calidad de servicio en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, Puno 2021. Para mejorar las acciones de control aduanero y calidad del servicio en los puestos de control aduanero.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Acciones de control aduanero	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1.- El procedimiento para la declaración aduanera en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
2.- El control de declaraciones aduaneras en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
3.- El control de viajeros en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
4.- El control de vehículos para turismo en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
5.- Las inspecciones en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, se realizan de manera					
6.- La programación de operativos especiales en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
7.- Los operativos especiales en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, se realizan de manera					
Calidad de Servicio	Muy Inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada
8.-La atención de reclamos en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
9.- Las características del servicio recibido en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
10.- Las actividades para el desarrollo de las capacidades del personal del Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
11.- El desempeño del personal en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
12.-Las acciones para mejorar los procedimientos en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani, funcionan de manera					
13.- El ambiente de trabajo en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
14.- El grado de satisfacción de los usuarios en el Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					
15.- El análisis de oportunidades para las mejoras del Puesto de Control Aduanero de Ojherani es					

Elaboración: Propia

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

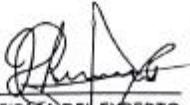
- I. Datos Generales
- Título de la Investigación: "ACCIONES DE CONTROL ADUANERO SE ASOCIAN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PUESTO DE CONTROL ADUANERO DE OJIERANI, PUNO 2021"
 - Apellidos y Nombres del experto: *Belarcan Guasco, Harold A.*
 - Grado Académico: *Abogado*
 - Institución en la que trabaja el experto: *SUNAT*
 - Cargo que desempeña: *Especialista en Aduanas II*
 - Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
 - Autor del instrumento: PIETRO BOGGERO MONTEAGUDO
 - ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
SUBTOTAL						8	40
TOTAL						48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 43728018

Lima, 9 de septiembre del 2021

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "ACCIONES DE CONTROL ADUANERO SE ASOCIAN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PUESTO DE CONTROL ADUANERO DE OJHERANI, PUNO 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: *Manoza Mauricio Efraim Alvaro*
- Grado Académico: *Ingeniero de Sistemas*
- Institución en la que trabaja el experto: *SUNAT*
- Cargo que desempeña: *Especialista en Aduanas II*
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: PIETRO BOGGERO MONTEAGUDO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
SUBTOTAL						4	45
TOTAL						49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 48555615

Lima, 9 de septiembre del 2021

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

III. Datos Generales

- Título de la Investigación: "ACCIONES DE CONTROL ADUANERO SE ASOCIAN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PUESTO DE CONTROL ADUANERO DE OJHERANI, PUNO 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: *Ylagon Cuera Jheny Edith*
- Grado Académico: *Lic. Administración.*
- Institución en la que trabaja el experto: *SUNAT*
- Cargo que desempeña: *Especialista en Aduanas I*
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: PIETRO BOGGERO MONTEAGUDO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 45795611

Lima, 9 de septiembre del 2021

ANEXO 5: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	A c	A c	A c	A c	P 8	P 9	C n.	C n.	P 0.	P 1.	P 2.	P 3.	F ta	F ta	P 4.	P 5.	M di.	M di.	C al d.	C al d.
1	3	2	3	2	2	3	3	2,57	3,00	2,57	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	1	3	2,00	2,00	2,75	3,00
2	3	3	3	3	4	3	4	3,29	3,00	3,29	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
3	5	5	5	5	5	3	3	4,43	4,00	4,43	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	3	4	4,25	4,00	4	4	4,00	4,00	4,13	4,00
4	3	3	3	4	3	2	2	2,86	3,00	2,86	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3	3,25	3,00	2	3	2,50	3,00	3,00	3,00
5	2	4	3	3	1	3	3	2,71	3,00	2,71	3,00	1	2	1,50	2,00	1	4	3	2	2,50	3,00	1	3	2,00	2,00	2,13	2,00
6	3	4	4	4	4	3	3	3,57	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	2	4	3,25	3,00	2	3	2,50	3,00	3,25	3,00
7	2	2	3	4	1	3	3	2,57	3,00	2,57	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,38	3,00
8	4	3	2	3	4	4	4	3,43	3,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	5	5	3	4,25	4,00	3	3	3,00	3,00	3,88	4,00
9	1	2	1	2	1	2	2	1,57	2,00	1,57	2,00	3	3	3,00	3,00	2	3	2	2	2,25	2,00	2	3	2,50	3,00	2,50	3,00
10	3	3	4	4	4	3	3	3,43	3,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	5	3	4	3	3,75	4,00	2	3	2,50	3,00	3,38	3,00
11	3	2	3	4	3	3	2	2,86	3,00	2,86	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	2	5	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,50	4,00
12	3	3	3	4	3	3	4	3,29	3,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3	3,25	3,00	3	3	3,00	3,00	3,13	3,00
13	2	4	4	4	4	4	4	3,71	4,00	3,71	4,00	2	4	3,00	3,00	2	4	2	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,75	3,00
14	2	2	3	3	3	2	2	2,43	2,00	2,43	2,00	3	3	3,00	3,00	3	4	2	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,13	3,00
15	1	2	1	2	1	1	2	1,43	1,00	1,43	1,00	2	2	2,00	2,00	1	3	1	3	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2,13	2,00
16	3	2	3	3	3	2	2	2,57	3,00	2,57	3,00	3	4	3,50	4,00	3	4	2	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3,00	3,00
17	4	4	3	3	3	2	3	3,14	3,00	3,14	3,00	4	4	4,00	4,00	2	4	3	4	3,25	3,00	4	3	3,50	4,00	3,50	4,00
18	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	3	2	2,50	3,00	3	3	2	3	2,75	3,00	1	1	1,00	1,00	2,25	2,00
19	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	1	1,50	2,00	3	3	3	4	3,25	3,00	1	3	2,00	2,00	2,50	3,00
20	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	2	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00
21	3	3	2	3	2	3	2	2,57	3,00	2,57	3,00	4	2	3,00	3,00	3	4	3	2	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2,88	3,00
22	3	3	2	2	3	3	4	2,86	3,00	2,86	3,00	2	4	3,00	3,00	3	4	3	4	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	3,13	3,00
23	3	3	3	4	1	3	3	2,86	3,00	2,86	3,00	2	1	1,50	2,00	3	2	3	3	2,75	3,00	1	3	2,00	2,00	2,25	2,00
24	3	3	2	2	3	2	2	2,43	2,00	2,43	2,00	1	1	1,00	1,00	3	2	3	2	2,50	3,00	1	2	1,50	2,00	1,88	2,00
25	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
26	1	2	2	3	1	3	3	2,14	2,00	2,14	2,00	1	2	1,50	2,00	3	2	1	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	2,00	2,00

ANEXO 6: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	A c	A c	A c	A c	P 8	P 9	C o	C o	P 0	P 1	P 2	P 3	F ta	F ta	P 4	P 5	M e	M e	C al	C al
27	3	3	2	3	3	3	3	2,86	3,00	2,86	3,00	1	3	2,00	2,00	3	1	2	3	2,25	2,00	3	3	3,00	3,00	2,38	2,00
28	3	3	1	4	3	3	3	2,86	3,00	2,86	3,00	1	2	1,50	2,00	3	3	3	1	2,50	3,00	1	2	1,50	2,00	2,00	2,00
29	3	2	4	3	4	3	3	3,14	3,00	3,14	3,00	2	1	1,50	2,00	3	2	3	4	3,00	3,00	1	3	2,00	2,00	2,38	2,00
30	3	1	1	2	4	3	4	2,57	3,00	2,57	3,00	2	2	2,00	2,00	2	1	3	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	1,88	2,00
31	3	1	3	2	3	3	3	2,57	3,00	2,57	3,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	3	2,25	2,00	2	2	2,00	2,00	1,88	2,00
32	1	2	2	3	3	3	3	2,43	2,00	2,43	2,00	1	1	1,00	1,00	2	1	3	3	2,25	2,00	1	3	2,00	2,00	1,88	2,00
33	4	4	3	4	4	4	4	3,86	4,00	3,86	4,00	5	4	4,50	5,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
34	2	2	4	2	4	4	4	3,14	3,00	3,14	3,00	1	1	1,00	1,00	3	1	4	4	3,00	3,00	1	4	2,50	3,00	2,38	2,00
35	4	3	5	3	3	3	3	3,43	3,00	3,43	3,00	1	1	1,00	1,00	3	3	4	3	3,25	3,00	1	3	2,00	2,00	2,38	2,00
36	1	2	3	1	3	3	1	2,00	2,00	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	3	2	2	1	2,00	2,00	1	3	2,00	2,00	1,75	2,00
37	3	3	1	2	3	3	3	2,57	3,00	2,57	3,00	1	1	1,00	1,00	3	2	1	1	1,75	2,00	1	3	2,00	2,00	1,63	2,00
38	2	2	3	2	1	3	3	2,29	2,00	2,29	2,00	1	1	1,00	1,00	1	3	3	2	2,25	2,00	2	2	2,00	2,00	1,88	2,00
39	3	1	4	1	2	3	2	2,29	2,00	2,29	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	2	3	1,75	2,00	1	3	2,00	2,00	1,75	2,00
40	2	2	3	1	2	1	3	2,00	2,00	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1,00	1,00	2	1	1,50	2,00	1,13	1,00
41	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	1	2	1,50	2,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,63	3,00
42	2	3	2	1	2	3	3	2,29	2,00	2,29	2,00	1	1	1,00	1,00	3	2	2	1	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1,50	2,00
43	1	2	2	2	2	1	2	1,71	2,00	1,71	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	2	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1,50	2,00
44	1	2	1	2	2	3	3	2,00	2,00	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1	3	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1,50	2,00
45	3	2	1	2	2	1	2	1,86	2,00	1,86	2,00	1	1	1,00	1,00	3	1	1	2	1,75	2,00	2	1	1,50	2,00	1,50	2,00
46	1	1	2	1	3	3	3	2,00	2,00	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	1	3	2,00	2,00	3	1	2,00	2,00	2,13	2,00
47	1	1	1	2	1	1	1	1,14	1,00	1,14	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
48	2	2	2	2	2	1	2	1,86	2,00	1,86	2,00	2	2	2,00	2,00	1	2	2	2	1,75	2,00	2	2	2,00	2,00	1,88	2,00
49	3	3	4	2	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	1	2	3	3	2,25	2,00	3	3	3,00	3,00	2,50	3,00
50	1	2	3	2	1	3	2	2,00	2,00	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	2	1,25	1,00	1	2	1,50	2,00	1,25	1,00
51	3	2	1	3	1	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	3	2	1,75	2,00	2	1	1,50	2,00	1,63	2,00
52	1	2	1	3	2	1	1	1,57	2,00	1,57	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	2	1	1,25	1,00	1	2	1,50	2,00	1,38	1,00

ANEXO 7: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	A c ci	A c ci	A c ci	A c ci	P 8	P 9	C o n.	C o n.	P 0	P 1	P 2	P 3	F o ta	F o ta	P 4	P 5	M e di	M e di	C al d.	C al d.
53	1	2	3	1	2	2	1	1,71	2,00	1,71	2,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,13	1,00
54	1	2	3	2	1	2	2	1,86	2,00	1,86	2,00	1	1	1,00	1,00	3	1	1	2	1,75	2,00	2	1	1,50	2,00	1,50	2,00
55	3	2	2	3	3	2	3	2,57	3,00	2,57	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2	2	2,25	2,00	2	2	2,00	2,00	2,25	2,00
56	1	2	1	2	2	3	1	1,71	2,00	1,71	2,00	3	2	2,50	3,00	1	2	3	2	2,00	2,00	3	1	2,00	2,00	2,13	2,00
57	2	2	3	3	3	3	2	2,57	3,00	2,57	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,75	3,00
58	3	3	4	4	4	3	4	3,57	4,00	3,57	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,38	3,00
59	2	2	3	2	3	2	2	2,29	2,00	2,29	2,00	2	3	2,50	3,00	1	1	1	2	1,25	1,00	2	2	2,00	2,00	1,75	2,00
60	1	3	2	2	2	3	3	2,29	2,00	2,29	2,00	3	3	3,00	3,00	2	2	3	3	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2,63	3,00
61	2	3	2	3	3	2	3	2,57	3,00	2,57	3,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2	3	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2,38	2,00
62	2	1	1	3	1	2	1	1,57	2,00	1,57	2,00	1	3	2,00	2,00	1	1	2	3	1,75	2,00	1	1	1,00	1,00	1,63	2,00
63	1	2	3	2	3	1	3	2,14	2,00	2,14	2,00	1	2	1,50	2,00	3	2	1	3	2,25	2,00	1	2	1,50	2,00	1,88	2,00
64	3	4	3	2	3	3	2	2,86	3,00	2,86	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	3	4	3,75	4,00	3	3	3,00	3,00	3,38	3,00
65	2	2	2	3	2	3	3	2,43	2,00	2,43	2,00	3	2	2,50	3,00	2	3	3	2	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2,50	3,00
66	4	3	4	3	4	3	3	3,43	3,00	3,43	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00
67	2	2	1	2	2	3	3	2,14	2,00	2,14	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,13	2,00
68	1	2	3	1	2	2	2	1,86	2,00	1,86	2,00	3	2	2,50	3,00	1	2	2	1	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1,88	2,00
69	1	2	1	2	2	1	2	1,57	2,00	1,57	2,00	1	2	1,50	2,00	3	1	2	1	1,75	2,00	1	1	1,00	1,00	1,50	2,00
70	1	2	1	2	1	1	2	1,43	1,00	1,43	1,00	3	3	3,00	3,00	2	1	2	2	1,75	2,00	1	3	2,00	2,00	2,13	2,00
71	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
72	3	2	3	3	2	3	3	2,71	3,00	2,71	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00
73	2	1	2	2	2	2	2	1,86	2,00	1,86	2,00	1	2	1,50	2,00	1	2	1	2	1,50	2,00	1	2	1,50	2,00	1,50	2,00
74	2	2	1	3	3	2	3	2,29	2,00	2,29	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	3	2,25	2,00	1	1	1,00	1,00	1,63	2,00
75	3	2	3	3	2	2	3	2,57	3,00	2,57	3,00	1	2	1,50	2,00	2	3	2	2	2,25	2,00	2	3	2,50	3,00	2,13	2,00
76	2	2	2	2	2	3	3	2,29	2,00	2,29	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,50	3,00
77	1	2	2	2	2	3	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2	2	2,25	2,00	2	2	2,00	2,00	2,13	2,00
78	2	1	2	1	1	1	2	1,43	1,00	1,43	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	2	2	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	1,25	1,00

ANEXO 8: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	A c ci	A c ci	A c ci	A c ci	P 8	P 9	C o n.	C o n.	P 0	P 1	P 2	P 3	F o ta	F o ta	P 4	P 5	M e di	M e di	C al d.	C al d.
79	1	1	2	2	2	2	2	1,71	2,00	1,71	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1	1	1,00	1,00	2	2	2,00	2,00	1,50	2,00
80	1	1	1	1	2	2	2	1,43	1,00	1,43	1,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
81	2	2	2	2	1	1	1	1,57	2,00	1,57	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	1	1,75	2,00	1	1	1,00	1,00	1,50	2,00
82	1	1	1	2	2	2	2	1,57	2,00	1,57	2,00	2	2	2,00	2,00	2	1	1	1	1,25	1,00	1	2	1,50	2,00	1,50	2,00
83	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
84	4	4	4	4	3	3	3	3,57	4,00	3,57	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
85	2	3	1	2	3	1	2	2,00	2,00	2,00	2,00	3	1	2,00	2,00	2	3	1	2	2,00	2,00	3	1	2,00	2,00	2,00	2,00
86	1	2	3	1	2	3	1	1,86	2,00	1,86	2,00	2	3	2,50	3,00	1	2	3	1	1,75	2,00	2	3	2,50	3,00	2,13	2,00
87	3	1	2	3	1	2	3	2,14	2,00	2,14	2,00	1	2	1,50	2,00	3	1	2	3	2,25	2,00	1	2	1,50	2,00	1,88	2,00
88	1	2	3	2	1	2	3	2,00	2,00	2,00	2,00	2	1	1,50	2,00	2	3	2	1	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	2,00	2,00
89	2	1	2	3	2	1	2	1,86	2,00	1,86	2,00	3	2	2,50	3,00	1	2	3	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2,00	2,00
90	3	2	2	1	2	3	2	2,14	2,00	2,14	2,00	1	2	1,50	2,00	2	3	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,13	2,00
91	1	2	1	2	2	2	3	1,86	2,00	1,86	2,00	3	2	2,50	3,00	2	3	3	3	2,75	3,00	2	1	1,50	2,00	2,38	2,00
92	2	3	3	3	2	2	1	2,29	2,00	2,29	2,00	1	2	1,50	2,00	2	3	2	3	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2,25	2,00
93	2	3	3	2	2	3	3	2,57	3,00	2,57	3,00	2	3	2,50	3,00	2	1	1	3	1,75	2,00	3	3	3,00	3,00	2,25	2,00
94	2	3	3	2	1	1	2	2,00	2,00	2,00	2,00	3	1	2,00	2,00	2	2	3	4	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,63	3,00
95	2	1	2	3	2	3	1	2,00	2,00	2,00	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2	1	1,75	2,00	2	3	2,50	3,00	1,88	2,00
96	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
97	3	3	3	4	3	3	3	3,14	3,00	3,14	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3	3	3,25	3,00	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00