



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control aduanero y el desempeño laboral de los oficiales
de aduana, Aérea Postal, 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión pública**

AUTORA:

Bach. Iris Nonoy Vega Carreazo

ASESORA:

Dra. Lindomira Castro Llaja

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2015

Páginas preliminares

Presidente

Arturo Melgar Begazo

Secretaria

Mercedes Nagamine Miyashiro

Dra. Lindomira Castro Llaja

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi amado Swami Bhagawan Sri Sathya Sai Baba, quién es la unidad de todos los seres que amo.

A mis queridos padres, a mis hermanos, a mi esposo y mis hijas Gabriela y Sathya por su amor, paciencia y apoyo en logro de mi desarrollo profesional para seguir adelante.

Agradecimientos

A la Dra. Lindomira Castro Llaja, gracias a sus enseñanzas, paciencia y sus acertadas observaciones se pudo desarrollar la presente Tesis.

A mis colegas de trabajo Avilio Minaya Rojas por sus aportes y sugerencias valiosas.

A mi querida institución Sunat Aduana por permitirme seguir aprendiendo a lo largo de éstos 20 años y ser parte de ella.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Iris Nonoy Vega Carreazo, maestra en el Programa Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 08599377 con la tesis titulada: "Control aduanero y el desempeño laboral de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Jesús María 22 de noviembre del 2015.

Firma.....

Nombres y apellidos: Iris Nonoy Vega Carreazo.

DNI: 08599377

Presentación

Distinguidos miembros del jurado, expongo a ustedes la Tesis que he titulado “Control aduanero y el desempeño laboral de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015”, con la finalidad determinar el control aduanero y el desempeño laboral de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015, en el marco de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Académico de Maestra en Gestión Pública.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

En este sentido, la investigación tiene siete capítulos. En primero expone introducción, antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, Justificación, problema, se expone la hipótesis y objetivos. El capítulo dos presenta el marco metodológico, se identifica las variables, operacionalización de variables, aquí se desarrolla la metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos (si corresponde). El tercer capítulo, está dedicado a la presentación y análisis de resultados. El cuarto capítulo se presenta la discusión de resultado con respecto a los antecedentes, marco teórico y resultados. El quinto capítulo sustenta las conclusiones. El sexto capítulo expone las recomendaciones a las que se llegaron luego del análisis de las variables del estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo, se presenta las referencias bibliográficas y los anexos.

Se espera, que el trabajo aporte referencias importantes a estudios posteriores que aborden con nuevos enfoques el problema investigado.

La autora.

Contenido

	Pág.
Carátula	i
Validación del documento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes Nacionales	16
1.1.2 Antecedentes Internacionales	21
1.2 Base Teórica	24
1.2.1 Control aduanero	24
1.2.1.1 Control de mercancías y medios de transporte	27
1.2.1.2 Control de personas	27
1.2.2 Desempeño laboral	32
1.2.2.1 Trabajo en equipo	38
1.2.2.2 Productividad	39
1.2.2.3 Atención a los demás	40
1.3. Problema.	42
1.3.1. Fundamentación Científica, técnica o humanística	42
1.4. Problema	44
1.4.1 Realidad problemática	44
1.4.2 Problema General	47
1.4.3 Problema Específico	47
1.5. Justificación del problema	48
1.6. Objetivos	49
1.6.1 Objetivo General	49

1.6.2 Objetivo Específicos	49
1.7. Hipótesis	50
1.7.1 Hipótesis general	50
1.7.2 Hipótesis específicas	50
1.8. Definición de variables	50
II. MÉTODO	54
2.1. Variables	55
2.1.1 Definición Conceptual	55
2.2. Operacionalización de las variables	55
2.3. Metodología	56
2.4. Tipo de Estudio	56
2.5. Diseño	57
2.6. Población y muestra	58
2.6.1 Población	58
2.6.2 Muestra	58
2.7. Método de investigación	58
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8.1 Técnicas	59
2.8.2 Instrumentos	59
2.9. Método de análisis de datos	61
III. RESULTADOS	63
3.1. Descripción de los resultados	64
3.2. Prueba de hipótesis	76
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIÓN	85
VI. RECOMENDACIONES	88
VII. REFERENCIAS	90
VIII. ANEXOS	97

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Control aduanero	55
Tabla 2 Desempeño laboral	56
Tabla 3 Validación de juicio de expertos.	60
Tabla 4 Coeficiente de confiabilidad de la Variable: control aduanero.	61
Tabla 5 Coeficiente de confiabilidad de la Variable: Desempeño laboral.	61
Tabla 6 Recursos estadísticos.	62
Tabla 7 Distribución de la muestra según sus niveles de la Variable control aduanero.	64
Tabla 8 Distribución de la muestra según sus niveles de la dimensión control de mercancías.	65
Tabla 9 Distribución de la muestra según sus niveles de la dimensión control de medios de transporte.	66
Tabla 10 Distribución de la muestra según sus niveles de la dimensión control de personas.	67
Tabla 11 Distribución de la muestra según sus niveles de la variable desempeño laboral.	68
Tabla 12 Distribución de la muestra según sus niveles de la dimensión trabajo en equipo.	69
Tabla 13 Distribución de la muestra según sus niveles de la dimensión productividad.	70
Tabla 14 Distribución de la muestra según sus niveles de la dimensión atención a los demás.	71
Tabla 15 Tabla de contingencia entre las variables de la muestra de estudio de según sus niveles del control aduanero y desempeño laboral.	72
Tabla 16 Tabla de contingencia entre las dimensiones de la muestra de estudio de según sus niveles del control aduanero y trabajo en equipo.	73
Tabla 17 Tabla de contingencia entre las dimensiones de la muestra de estudio de según sus niveles del control aduanero y productividad.	74
Tabla 18 Tabla de contingencia entre las dimensiones de la muestra de estudio de según sus niveles del control aduanero y atención a los demás.	75

Tabla 19 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman control aduanero y desempeño laboral.	76
Tabla 20 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman control aduanero y trabajo en equipo.	77
Tabla 21 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman control aduanero y la productividad.	78
Tabla 22 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho Spearman control aduanero y atención a los demás.	78

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Control aduanero según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	64
Figura 2. Control de mercancías según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	65
Figura 3. Control de medios de transporte según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	66
Figura 4. Control de personas según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	67
Figura 5. Desempeño laboral según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	68
Figura 6. Trabajo en equipo según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	69
Figura 7. Productividad según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	70
Figura 8. Atención a los demás según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	71
Figura 9. Control aduanero y desempeño laboral según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	72
Figura 10. Control aduanero y trabajo en equipo según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015	73
Figura 11. Control aduanero y trabajo en equipo según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	74
Figura 12. Control aduanero y atención a los detalles según sus niveles de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.	75

Resumen

La presente investigación fue: determinar el control aduanero y el desempeño laboral de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.

La metodología empleada para la elaboración de esta investigación es relacionada al enfoque cuantitativo. La investigación es básica con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El diseño de la investigación es no experimental con tipo de corte transversal. La muestra lo constituye los 70 oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015. Aquí se usó la técnica de encuesta y el instrumento aplicada a los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015, fue el cuestionario.

Se obtiene en la parte descriptiva de control aduanero un 51% (36) oficiales de aduana manifiestan que el control aduanero es malo, mientras que un 24% (17) oficiales de aduana muestran que el control aduanero es regular y bueno. Asimismo, el desempeño laboral un 44% (31) manifiestan eficiente, mientras que un 41% (29) oficiales de aduana expresan que el desempeño laboral es muy eficiente y un 14% (10) oficiales de aduana manifiestan que el desempeño laboral es deficiente. Entre los resultados cuyas estadísticas fueron probados según Rho Spearman, se halló una relación entre el control aduanero y el desempeño laboral, es decir una correlación moderada (0,366) cuyo valor de significancia (bilateral) 0,000; ante estas evidencias de la estadística se decidió rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre el control aduanero y el desempeño laboral de los oficiales de aduana, Aérea Postal, 2015.

Palabras claves: Control aduanero y el desempeño laboral.

Abstract

This research was: determine the customs control and the job performance of officers of customs, air post, 2015.

The methodology used to prepare this research is related to the quantitative approach. Research is basic with a descriptive level, since it is oriented to the knowledge of reality as it is presented in a given time space situation. The research design is non-experimental with a cross-sectional type. The sample consists of the 70 customs officers, Aerial Postal, 2015. Here the survey technique was used and the instrument applied to the customs officers, Aerial Postal, 2015, was the questionnaire.

It is obtained in the descriptive part of customs control 51% (36) customs officers state that the customs control is bad, while 24% (17) customs officers show that the customs control is regular and good. Likewise, 44% (31) work performance is efficient, while 41% (29) customs officers say that the work performance is very efficient and 14% (10) customs officials state that the work performance is poor. Among the results whose statistics were tested according to Rho Spearman, a relationship between customs control and labor performance was found, that is, a moderate correlation (0.366) whose value of significance (bilateral) 0.000; before these evidences of the statistics it was decided to reject the null hypothesis, and accept the alternative hypothesis. There is a significant relationship between customs control and labor performance of customs officers, Aerial Postal, 2015.

Keywords: Customs Control and job performance.