

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas



Tesis

**“LA GESTIÓN DEL CONTROL ADUANERO EN ZONA PRIMARIA Y
LA SATISFACCIÓN DE LOS PASAJEROS QUE ARRIBAN EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ”**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Presentada por:

CYNTHIA ROSA CASTRO RUIZ

Lima - Perú

2017

Dedicatoria

A mi familia con todo mi amor,
por su apoyo y comprensión

Agradecimiento

A las Autoridades y Docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas por sus conocimientos y enseñanzas impartidas.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática	11
1.2. Problema de la Investigación.....	12
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problemas Específicos.....	12
1.3. Justificación.....	13
1.4. Objetivo General	13
1.4.1. Objetivos Específicos	14

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones.....	15
2.2. Bases Teóricas	19
2.2.1. Gestión	19
2.2.2. Gestión Pública.....	20
2.2.3. La Calidad en la Gestión Pública	22
2.2.4. Territorio Aduanero	25
2.2.5. Gestión de Aduanera.....	29
2.2.6. Calidad.....	32
2.2.7. Principios Básicos de Calidad	34
2.2.8. Administración.....	36
2.2.9. Procesos de la Administración.....	37
2.2.10. Administración del Desempeño Laboral	39
2.2.11. Organización	42

2.2.12. Capacitación	44
2.2.13. Talento Humano	45
2.2.14. Gestión del Talento Humano	46
2.2.15. Satisfacción del Usuario	48
2.2.16. Aero Puerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)	49
2.3. Marco Legal	51
2.3.1. Decisión 778 de la Comisión de la Comunidad Andina - Régimen Andino sobre Control Aduanero.....	51
2.3.2. Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo N° 1053	54
2.3.3. Ley N° 27444: Procedimientos administrativos	55
2.4. Glosario de términos	56

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. General.....	61
3.2. Hipótesis Específicas	61
3.3. Identificación de las Variables	62
3.4. Operacionalización de las Variables	62
3.5. Matriz de Consistencia	63

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación	64
4.2 Diseño de Investigación	64
4.3 Unidad de análisis.....	65
4.4 Población.....	65
4.5 Muestra	65
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
4.7 Prueba de la Hipótesis.....	67
4.8 Procesamiento de Datos	67

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Presentación.....	68
5.2. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	69
5.3. Prueba de las Hipótesis	84
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA	94
Anexos	100
Matriz de consistencia.....	100

RESUMEN

La investigación titulada **LA GESTIÓN DEL CONTROL ADUANERO EN ZONA PRIMARIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PASAJEROS QUE ARRIBAN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ**", tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Se utilizó para alcanzar dicho objetivo el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, asimismo se aplicó la encuesta a una población constituida por los pasajeros de la zona primaria del aeropuerto Internacional Jorge Chávez, los que aproximadamente en un día son 369,833. Al calcular el tamaño de la muestra se trabajó finalmente con 384 personas. En cuanto al instrumento de recolección de datos tenemos a la encuesta que constó de 15 ítems de tipo cerrado, los mismos que se vaciaron en cuadros en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con el análisis e interpretación de los resultados, lo cual nos permitió contrastar las hipótesis.

Finalmente se concluyó que la gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona directamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Palabras claves: Gestión del control aduanero y la satisfacción de los pasajeros.

ABSTRACT

The research entitled THE MANAGEMENT OF CUSTOMS CONTROL IN PRIMARY AREA AND THE SATISFACTION OF PASSENGERS ARRIVING AT THE INTERNATIONAL AIRPORT JORGE CHAVEZ ", aims to determine how the management of customs control in primary zone is related to the satisfaction of passengers That arrive at the Jorge Chavez International Airport. The deductive, inductive and descriptive method and a non-experimental design were used to reach this objective, and the survey was applied to a population constituted by the passengers of the primary zone of the Jorge Chávez International Airport, which in approximately one day are 369,833. When calculating the sample size, we finally worked with 384 people. As for the data collection instrument, the survey consisted of 15 closed-type items, the same ones that were emptied into tables where the frequencies and percentages were calculated, complemented by the analysis and interpretation of the results, which Allowed to contrast the hypotheses.

Finally, it was concluded that the management of customs control in primary zone is directly related to the satisfaction of passengers arriving at the Jorge Chávez International Airport.

Keywords: Management of customs control and passenger satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis referido a la gestión del control aduanero en zona primaria y la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez; en la cual podemos afirmar que los sistemas de gestión han tenido que irse modificando para dar respuesta a la extraordinaria complejidad de los sistemas organizativos que se han ido adoptando, así como a la forma en que el comportamiento del entorno ha ido modificando la manera en que incide sobre las organizaciones.

La calidad en los servicios es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y privada, en la relación que establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración, y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la administración se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

La calidad en la gestión pública es un punto de convergencia de los contenidos anteriores, y reconoce que, en todo tipo de organizaciones, frente a un mundo más dinámico y cambiante, más competitivo y exigente, para sobrevivir y prosperar hay que asumir un fuerte compromiso con la calidad y con los costos. Hay que generar mejoras en la calidad y reducciones en los costos a un ritmo acelerado, para mejorar a la vez los cuatro factores principales de la competitividad: los

productos o servicios, la organización, la tecnología y los hombres. Esto también es válido para las organizaciones públicas, aunque no haya competitividad de tipo empresarial, porque hay escasez de recursos, necesidad de “hacer más con menos” y demanda creciente de servicios y sobre todo, de gestión pública (para corregir los desvíos del mercado) por parte de la sociedad, en el contexto de una crisis de la representatividad política que solo puede superarse por una apertura a la participación política de los ciudadanos y una elevación de la capacidad de gestión de una dirigencia política renovada.

En este contexto la presente investigación se ha dividido en 05 capítulos de la siguiente manera:

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema; en el segundo lo concerniente al marco teórico, seguido por el tercer capítulo que consta las hipótesis y variables, cuarto capítulo la metodología y quinto y último capítulo se presenta y la presentación de los resultados, para luego concluir y recomendar.

Esperando que el presente trabajo contribuya al mejoramiento de los procedimientos aduaneros dentro del Aeropuerto Jorge Chávez de Lima.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, el mismo que es la mayor puerta de ingreso de los visitantes que llegan al Perú por motivo de turismo. Por lo tanto, el periodo de estancia en el aeropuerto es un periodo crítico que forma parte de la experiencia de viaje del pasajero

Si bien la concesión a un privado se realizó con la idea de una mejora para el Estado, cuando no se hizo un estudio económico se perdió de vista quizá el punto más importante de una concesión: la eficiencia para el usuario.

Nuestro aeropuerto ha perdido competitividad. Si tenemos la oportunidad de utilizarlo y/o si le preguntamos a los viajeros, revisamos las redes sociales o leemos los foros especializados, nos daremos cuenta de la evaluación que hacen los mismos usuarios de la experiencia vivida en nuestro terminal aéreo.

Ello se aprecia primordialmente en la zona primaria del aeropuerto internacional Jorge Chávez de Lima donde se efectúa la aplicación y control de mercancías; el cual es de competencia de la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria) el control de éstos.

Las colas generadas en Migraciones y Aduanas, la ineficiencia en el embarque, la congestión del tránsito aéreo, la impuntualidad en las salidas, las limitadas vías de acceso o la falta de estacionamiento en horas punta, son sólo algunos aspectos que evalúa el usuario y que el operador del aeropuerto debe mejorar.

1.2. Problema de la Investigación

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los procedimientos del control aduanero se relacionan con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?
- b. ¿De qué manera la aplicación de la normatividad tributaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?
- c. ¿De qué manera la utilización de la tecnología en el control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?
- d. ¿De qué manera la atención del personal de control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

1.3. Justificación

Justificación Teórica: En el aspecto teórico se podrá verificar que la La Gestión del Control Aduanero en Zona Primaria y la Satisfacción de los Pasajeros que Arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, lo que servirá de fuente y antecedentes posteriores a los estudios relacionados al tema, abordando como base nuestros resultados relacionados al estudio y estableciendo los puntos críticos que se sugiere dentro de la labor de búsqueda bibliográfica o de autores a las que se les pueda adaptar y sugerir algunas recomendaciones en el estudio.

Justificación Práctica: En relación al aspecto práctico, el presente estudio nos permitirá aplicar todas las técnicas que se encuentran asociadas al desarrollo de las metodologías tanto estadísticas como de búsqueda y referencia, con lo que se irán perfeccionando las capacidades académicas y profesionales, a su vez también servirá de referencia para posteriores estudios relacionados al tema.

1.4. Objetivo General

Determinar de qué manera la gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

1.4.1. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera los procedimientos del control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- b) Determinar de qué manera la aplicación de la normatividad tributaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- c) Determinar de qué manera la utilización de la tecnología en el control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- d) Verificar de qué manera la atención del personal de control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones

Patroni (2010: 71) en su investigación concluye:

- a) Se debe de tener en cuenta que el negocio de almacenamiento de carga perecible es manejado, en el mercado nacional, en un 85% por la empresa Frío Aéreo, relegando a Talma al segundo lugar en éste rubro. Por lo tanto, los incumplimientos con los clientes pueden llevar a la empresa a disminuir su margen de participación en el mercado.
- b) Debido al crecimiento, en corto plazo, de las exportaciones, por la temporada y por crecimiento del mercado, se ha proyectado un aumento de la demanda para los siguientes meses del año que, de no lograr elevar la satisfacción del cliente, eliminando la tendencia actual de crecimiento de la variación de la temperatura de los productos, podría repercutir en una pérdida mayor de ingresos por pérdida de los mismos.
- c) La metodología establecida para el inicio de la investigación fue el Círculo de calidad de Deming o el Círculo PDCA. En base a esta metodología es que se inició el proceso de análisis. Durante el proceso se concluyó que el servicio de carga perecible incurría en un 11% de incumplimiento en la variación de temperatura ($\Delta T = 1^{\circ}\text{C}$) en los servicios ofrecidos de recepción, almacenaje y traslado de la carga a la aeronave. Las causas que originaban estos servicios no conformes eran las siguientes:

- Coordinación inadecuada entre los involucrados

- Incumplimiento de Procedimientos
 - Gestión deficiente de recursos humanos
 - Gestión inadecuada de materiales
- d) Para el proceso de traslado de carga se analizó la asignación de recursos en ambas unidades de la empresa, rampa y carga, descubriendo activos ociosos que podrían agilizar el proceso de traslado de la carga evitando la sobre exposición de la carga al medio ambiente. De esta manera establecer un medio de equilibrio entre las partes de la empresa en lo que respecta a la utilización de activos.
- e) Se, la última propuesta de solución fue la gestión de los recursos humanos. El análisis arrojó una rotación de 2 personas mensuales en las operaciones de carga perecible y un incumplimiento en las capacitaciones de todo el personal de un 65%. Es por ello que los principales procedimientos que involucran a los operarios no se desarrollan correctamente:
- Armado de parihuelas en cámaras apagadas.
 - Erróneo cubrimiento de la carga con las mantas térmicas.
- f) Se propuso por tal motivo realizar un análisis de carga de trabajo, sueldos, reconocimientos y capacitaciones para obtener personal calificado y estable en la empresa, disminuyendo errores en procesos y bajas en la calidad del servicio.

Vargas (2013: 89) en su investigación concluye:

Se pudo conocer lo percibido por los usuarios del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

- a) Se logró determinar las necesidades adyacentes al aeropuerto.
- b) Se cuantificó la satisfacción recibida por los usuarios del aeropuerto.
- c) Se identificaron los problemas que se dan dentro del aeropuerto.
- d) Se pudo recoger sugerencias de los usuarios.
- e) Se determinó la saturación del aeropuerto en horas pico y no pico.

Florido (2015: 17) en su investigación concluye:

- a) La influencia de la implementación del mobile marketing sobre los niveles de satisfacción del pasajero, constatando la necesidad de integrar en los aeropuertos esta herramienta en sus planes estratégicos de marketing, ya que aporta multitud de ventajas al binomio empresa-usuario. Hemos evaluado los inconvenientes de implementar esta herramienta, pero son exiguos los obstáculos que interfieren en la operatividad mercantil de los aeropuertos. La implementación de esta herramienta también tiene sus inconvenientes y que no seríamos objetivos sino los mencionaremos en la resolución de este proyecto. Factores como: incertidumbre, la desconfianza inicial, la forma de pago, mejora de la conexión a internet, déficit de rapidez en la navegación, seguridad, conveniencia, cultura, información de la transacción del pago, la incompatibilidad de ciertas apps a determinados

dispositivos móviles, pantallas de pequeñas dimensiones, carencia de inmediatez a la hora de resolver dudas, etc. Si no se gestionan bien por parte de las empresas, se transforman en desventajas para el cliente y al final promedian negativamente en la satisfacción global del consumidor.

- b) Los resultados alcanzados avalan que un usuario informado a través de la app influye positivamente sobre la seguridad-control del pasajero. Indudablemente cuando el cliente posee toda la información en su dispositivo móvil, le está aportando una seguridad y autocontrol sobre sus pensamientos y movimientos, favoreciendo el poder desplazarse en la terminal del aeropuerto con mayor tranquilidad y optimización del tiempo. La app contribuye a que el pasajero conozca toda la información del vuelo: a qué hora sale, si se demora, la puerta de embarque, etc. El usuario controla el tiempo que dispone para poder desplazarse dentro de la terminal y poder tomar un café, comprar un libro o conocer dichas instalaciones gracias al planning que le ofrece la app del aeropuerto.
- c) la información que aporta la app favorece la percepción de la imagen que tienen los pasajeros de la infraestructura aeroportuaria. Los resultados obtenidos son contundentes, se demuestra que la información que aporta la app favorece notablemente la percepción de la imagen de los aeropuertos. De hecho, la comunicación constituye un acto de transparencia por parte de los aeropuertos que facilita a los pasajeros el acceso a información relevante para mejorar su experiencia dentro de la terminal.

- d) Las acciones a través de esta herramienta se personalizan en el mensaje y destinatario, transmitiendo seguridad al usuario. El pasajero se siente más seguro a la hora de comprar vía online a través de su dispositivo móvil, dado que éste concibe a su smartphone como un instrumento personal, aportándole unas garantías de seguridad a la hora de adquirir productos y servicios que ha demandado. Generalmente los aeropuertos son lugares donde muchas veces nos sentimos frustrados.

No sabemos dónde se encuentran los alimentos, ni las tiendas de regalos más cercanas, nos sentimos desorientados a la hora de saber las puertas de embarque, donde están tus tiendas favoritas, etc. Hoy día afortunadamente, gracias a las nuevas apps aeroportuarias nos ayudan a desenvolvernó en la terminal de una manera eficiente, ya que estas nos dan información a tiempo real de los vuelos, facturación y controles, equipajes, puerta de embarque, etc. Además, las apps nos ofrecen las mejores opciones de tiendas, servicios, alimentos, etc. dentro del aeródromo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión

La gestión tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas. (Oyle, et al 2006: 31).

Aubert (2007: 36) nos dice que Gestión engloba un conjunto de elementos de diferente naturaleza una estructura organizativa,

una serie de prácticas directivas, un sistema de representación y un modelo de personalidad.

Para Anzola (2002: 56) la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Mintzberg (1984: 89) asumen el término gestión como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados.

➤ **Características de la gestión**

La gestión es amplia y delicada, pues de esta depende el éxito o fracaso de cualquier tipo de empresa. Entre las principales características que se dan en gestión se pueden citar:

- Liderazgo
- Objetividad
- Continuidad
- Toma de decisiones

2.2.2. Gestión Pública

El funcionamiento del Estado, se origina en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desprenden un conjunto de actividades, operaciones, tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente

La gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones.

A) Elementos centrales de la Gestión Pública

- La Gestión de políticas
- La Gestión de Recursos Públicos (Sistemas Administrativos Gubernamentales)
- La Gestión de Programas.

B) Problemática de la Gestión pública

- Financiero: Disciplina Fiscal
- Económico: Uso adecuado de recursos económicos
- Social: Atención de necesidades y empleo
- Político: Gobernabilidad y Legitimización del Estado
- Administrativo: Uso de herramientas de Gestión Pública.

Andía (2012: 56) nos dice que gestión pública es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. Por la amplitud de los temas que involucra es compleja y se encuentra sujeta a los intereses y juicio de los ciudadanos.

2.2.3. La Calidad en la Gestión Pública

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. Una gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Gobierno democrático, esto es, cuando se constituya en:

- Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano
- Una gestión pública para resultados.

A. Nueva Gestión Pública: La nueva gestión pública como filosofía administrativa, fundamenta su argumentación en la relevancia de los cambios culturales para el logro de resultados, respecto a los diferentes problemas prácticos de la Administración. Lo cual implica la redefinición de los roles de los actores de la Administración Pública en términos de su capacidad y grado de movilidad, flexibilidad y de aporte organizacional. (Pintado 2011: 25)

- Entre los enfoques de la NGP abordados, se tiene los siguientes:
- Reinención del gobierno: Sustenta que el Estado más que reformarse debe reinventarse, ello permite superar la administración pública de corte burocrático y dar paso a

una nueva administración pública gerencial. (Osborne y Gaebler 1992: 71)

La eficacia del sector público puede ser aumentada mediante la aplicación de técnicas y valores del sector privado empresarial. Especialmente en la reducción de la inflexibilidad de las formalidades (reglas y procedimientos) para permitir una mayor iniciativa gerencial así como el aumento de la influencia de los ciudadanos, vistos en términos de clientes.

Los postulados básicos de la «reinención del gobierno», pueden ser resumidos de la siguiente forma:

- Los ciudadanos entendidos como clientes deben ser puestos en primer lugar. Estos se deben identificar respecto a los productos y servicios que presta la organización.
- Se deben eliminar los procedimientos burocráticos. Reducción de trámites en los pasos y operaciones organizacionales.
- Se debe procurar dar un mayor poder a los empleados, esto con el fin de obtener resultados y para lo cual, se debe también volver a lo esencial.

B. Paradigma en gestión pública

- a) **Gestión posburocrático:** Expone un conjunto de principios que se establecen a través del surgimiento de una nueva cultura organizacional, nuevos enfoques

operativos, nuevas tecnologías administrativas, nuevas místicas y nuevas actitudes. (Barzelay 2003: 106)

El paradigma posburocrático requiere que se transite del concepto burocrático de interés público a un concepto de resultados, medidos desde la valoración que dan a estos los ciudadanos.

- b) **La creación de valor público:** la gestión pública como una acción estratégica, orientada a resultados que son demandados por la sociedad. En este sentido el Gerente público es un actor que debe explotar el potencial del contexto político y organizativo en el que está inmerso con el fin de crear valor público. (Moore 1995: 61)
- c) **La gestión por procesos:** Este enfoque hace énfasis en la medición, a través de indicadores operacionales, de gestión y de resultados, que se orientan desde los fines organizacionales y se basan en determinaciones cuantitativas y cualitativas de impactos sobre ambientes y/o poblaciones estructuradas, así como en la satisfacción ciudadana. (Aguilar 2006: 27)
- d) **La Gestión para resultados:** Propone que el Estado debe ser eficiente y ante todo eficaz o estar orientado hacia resultados, lo cual se logra mediante:
 - El rediseño de sus instituciones.
 - Una mayor y mejor participación ciudadana en cada uno de los niveles del desarrollo de las políticas públicas.

- Una mayor transparencia en la actuación de la administración.
- Una mayor responsabilidad y medición de resultados por parte de la administración; y Procesos de rendición de cuentas de la administración sobre sus actividades.

Territorio Aduanero

El territorio aduanero es el ámbito terrestre, acuático y aéreo donde ejerce la soberanía la Nación Argentina y en el que se aplica un mismo sistema arancelario y de prohibiciones de carácter económico a las exportaciones e importaciones.

El Territorio Aduanero puede ser:

- El **Territorio** Aduanero General es aquel en el cual es aplicable el sistema arancelario y de prohibiciones de carácter económico a las exportaciones e importaciones.
- El Territorio Aduanero Especial ó Área Aduanera Especial es aquel en el cual es aplicable un sistema arancelario especial y de prohibiciones de carácter económico a las exportaciones e importaciones, como por ejemplo el Reembolso Patagónico.

El Territorio Aduanero está constituido por las Zonas Aduaneras:

(<http://primeraexportacion.com.ar/documentos-tecnicos>)

- **La Zona Aduanera primaria:** Es aquella parte del territorio aduanero habilitada para la ejecución de operaciones aduaneras de control y verificación y en la

que rigen normas especiales para la circulación de personas y mercaderías y comprende a los locales, instalaciones, depósitos, plazoletas, los muelles, atracaderos, aeropuertos, pasos fronterizos, los espacios aéreos, etc.

Las zonas primarias comprenden los muelles y puertos de servicio público, aeropuertos, depósitos públicos, privados e instalaciones industriales para desarrollar procesos de perfeccionamiento activo, los cruces de fronteras habilitados por normas de la Comunidad Andina de Naciones CAN y las vías terrestres permitidas para el traslado de mercancías bajo control aduanero hasta el lugar donde deban cumplirse las formalidades aduaneras.

- **La Zona Secundaria Aduanera:** está constituida por todo el territorio aduanero, excluida la zona primaria aduanera.

Importación: es la introducción de cualquier mercadería al territorio aduanero. Es el acto de introducir mercaderías a un territorio aduanero con carácter permanente, definitivo, para su uso y consumo.

Exportación: es la extracción de cualquier mercadería del territorio aduanero.

A. Obligaciones de los viajeros:

(<http://www.sunat.gob.pe>)

- Llenar y firmar la Declaración Jurada de Equipaje consignando la información de cada uno de los rubros, tengan o no equipaje cuyo ingreso está afecto al pago de tributos. En caso de unidad familiar podrá presentar una sola declaración, de acuerdo a lo que establezca la SUNAT.
- Presentar la Declaración Jurada de Equipaje conjuntamente con su pasaporte o documento oficial a la Autoridad Aduanera.
- Someter su equipaje a los controles y registros establecidos por la Autoridad Aduanera.

B. Reglas que rigen el ingreso del equipaje inafecto del pago de tributos

El ingreso del equipaje inafecto de tributos se rige por las siguientes reglas:

- La inafectación de tributos solo es aplicable a los bienes que se ajusten a las cantidades y condiciones estipuladas en la relación de equipaje inafecto, y en el caso de los bienes para uso y consumo del viajero o para obsequio cuando éstos no excedan del valor límite permitido.

- Las inafectaciones se otorgan por cada viaje y son individuales e intransferibles.
- Los viajeros residentes en zonas fronterizas que ocasionalmente crucen la frontera, están excluidos de este régimen, y se rigen por el destino aduanero especial de tráfico fronterizo previsto en la Ley General de Aduanas.

Los bienes que no se encuentran en la relación de equipaje inafecto al pago de tributos (siempre que hayan sido consignados en la "Declaración Jurada de Equipaje-Ingreso) que porten los viajeros con su equipaje acompañado o no acompañado, están afectos al pago de tributos conforme a las siguientes reglas:

- Por los bienes considerados como equipaje, cuyo valor no exceda de US\$ 1 000,00 (un mil y 00/100 de los Estados Unidos de América) por viaje, un tributo único de doce por ciento (12%) sobre el valor en aduana, hasta un máximo por año calendario de US\$ 3 000,00 (tres mil y 00/100 dólares de los Estados Unidos de América).
- Por los bienes que excedan los límites establecidos en el párrafo anterior, los tributos normales a la importación.

C. Mercancías no declaradas o distintas a lo declarado

- Si como resultado del control efectuado al viajero o tripulante o en el reconocimiento físico se encuentran bienes no declarados afectos al pago de tributos, o se detecta diferencia entre la cantidad o especie declaradas y lo verificado por la autoridad aduanera, se procede a la incautación de los bienes.
- Tratándose de bienes incautados de equipaje o menaje de casa, podrá acogerse al pago inmediato de la deuda tributaria aduanera, recargos respectivos y de la multa establecida en la Ley General de Aduanas. Con la cancelación se procede al levantamiento automático de la incautación.

2.2.5. Gestión de Aduanera

La gestión aduanera en esta etapa se caracterizaba tener una administración, gestión aduanera para el despacho de mercancías se concibió para un modelo económico de máxima protección y por ello eran muy complicados y costosos: es así que se presentaba una declaración muy detallada ante la aduana, acompañada de abundante documentación relativa a la operación que se deseaba realizar; revisión minuciosa en diversas mesas especializadas; períodos de almacenamiento que podían ser breves o muy largos, además el reconocimiento

aduanero que obligaba a que toda mercancía pasara por un examen sistemático y en consecuencia por la intervención de un vista. (Inzam 2001: 85)

Las funciones de la Gestión de aduanas: (MINCETUR (2004)

- Recaudador del fisco, el sistema aduanero asume un rol de recaudador activo, que reconoce que el cobro ineficiente perjudica los ingresos del fisco e introduce distorsiones en la forma en que operan las empresas, afectando la competitividad nacional. La tendencia actual a la desgravación arancelaria no disminuye la importancia de este rol, pues cuanto más bajo es el arancel, más importante es aumentar la base de contribuyentes efectivos para reducir el impacto de la desgravación sobre los ingresos fiscales.
- Como facilitador del comercio, se enmarca dentro de una visión de competencia total, en la que sus clientes son empresas e industrias que compiten en mercados globales. Como controlador del tráfico, producto del incremento de la actividad comercial y la expansión de los esquemas de integración económica, además de proteger la seguridad nacional, los consumidores, la salud humana, animal y vegetal y el medio ambiente, las aduanas deben emprender acciones para la protección de la propiedad industrial e intelectual y la verificación del cumplimiento de múltiples disposiciones contenidas en acuerdos y tratados comerciales, como las reglas de origen para la aplicación de preferencias arancelarias.

Como generador de información, la aduana se convierte en un productor de información confiable, oportuna y de fácil acceso, que permita consolidar un banco de datos útil para todos los interesados en la actividad comercial. La aduana se constituye en una importante fuente de información para el desarrollo de la inteligencia de mercados y para la ejecución de una fiscalización inteligente capaz de optimizar los recursos empleados en el control aduanero.

La aduana moderna se caracteriza por asumir nuevas prácticas que giran alrededor de los conceptos básicos que se presentan a continuación: (Maskus, et al 2001: 12)

- Autodeterminación: se traslada al declarante la responsabilidad por lo declarado
- El uso del Valor de la Organización Mundial del Comercio (OMC), que modifica las reglas del juego, pues limita y regula la forma en que la autoridad aduanera puede cuestionar el valor declarado de las mercancías.
- Control inteligente
- Nuevos métodos de recaudación
- Uso intensivo y distribución de la información
- Organización flexible orientada a procesos
- Tecnología de la información
- Estándares internacionales
- Incorpora nuevas herramientas y técnicas gerenciales

2.2.6. Calidad

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

El objetivo fundamental de la calidad, como filosofía empresarial, es satisfacer las necesidades del consumidor.

La Norma ISO 9000 (2000) define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Deming (2000: 88) la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Jurán (1998: 5) exponen a la calidad como “es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente “

Para **Gutiérrez (1997: 9)** la calidad es ante todo satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio, expectativas generadas

de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, etcétera.

Para **Juran (1997: 102)** la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

Para Juran existe una Trilogía en la calidad:

a) Planeación de la calidad: Independientemente del tipo de organización, producto o proceso, la planeación de la calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada-salida, llamada mapa de planeación de la calidad, y son los siguientes:

- ~ Identificar a los clientes.
- ~ Determinar sus necesidades.
- ~ Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.
- ~ Desarrollar productos con características que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes.
- ~ Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- ~ Transferir el proceso de la operación.

- b) Control de la calidad:** La alta administración debe utilizar un proceso universal a fin de controlar las operaciones. Para controlar un proceso se debe establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos; asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol; establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos; proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos. Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si se quiere que un proceso permita entregar al cliente lo que lo que éste necesita.
- c) Mejoramiento de la calidad:** Esta etapa se basa en la realización de todas las mejoras proyecto por proyecto. Para ello es necesario establecer un consejo o comité de calidad que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual. El comité deberá definir la forma de seleccionar cada proyecto, que deberá incluir nominación, selección, declaraciones de misión y publicación del proyecto. Conforme las prácticas de calidad evolucionan, las organizaciones encuentran diferentes formas de realizar el mejoramiento de la calidad.

2.2.7. Principios Básicos de Calidad

Un principio de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional. La aplicación sistemática de los ocho principios proporciona la calidad total: (Fernández 2002: 85)

1. Enfoque al cliente: La prioridad ahora es dejar al cliente satisfecho.
2. Liderazgo: Todas las organizaciones necesitan líderes que guíen. Las ideologías de un líder deben de traer beneficios para todos.
3. Participación del personal: Es necesaria la implicación de todo el personal en la organización, ya que así se pueden obtener las mejores ideas, de todos los trabajadores de todas las áreas de trabajo.
4. Enfoque basado en procesos: Las actividades y recursos deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales tienen que llevar su propio control
5. Enfoque fundamentado en sistemas: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: La organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: A la hora de tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos, datos e información que se posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

8. Relación mutuamente beneficiosa con proveedores: debe existir una correcta relación de interdependencia de manera que las condiciones y criterios para seleccionar proveedores se mantengan actualizados.

2.2.8. Administración

“La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. (Harol y Heinz 2012: 15)

La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos.

Stephen et al (2005: 8) Administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

Harold et al (2004: 6) La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Función que debe ampliarse cuando:

- a. Cuando desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.
- b. La administración se aplica a todo tipo de organizaciones.

- c. Se aplica a administradores de todos los niveles organizacionales.
- d. La administración de todos los administradores es la misma: generar un superávit.
- e. La administración persigue la productividad, lo que implica eficacia y eficiencia.

2.2.9. Procesos de la Administración

La administración es un proceso consistente en la distribución y asignación correcta de recursos de la empresa para poder alcanzar eficientemente los objetivos establecidos por medio de las actividades de Planeación, Organización, Dirección, Control.

- a) **Planeación:** La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización. ".A. Reyes Ponce.

"La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas". (Fernández 1991: 55)

- b) **Organización:** La organización contribuye a ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa. "La

organización conlleva una estructura que debe considerarse como un marco que encierra e integra las diversas funciones de la empresa de acuerdo con un modelo que sugiere orden, arreglo y relación armónica. (Koontz, Weihrich 2004: 132)

Gómez (1994: 54) Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.

- c) **Dirección:** Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización (Burt K. Scanlan, (2000: 23). Dirección consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

Esta función comprende las siguientes etapas:

- Autoridad. Forma en que se delega y se ejercen las acciones durante el desarrollo de las actividades y búsqueda de los objetivos y metas planeadas.
- Comunicación. Forma en que se establecen los canales de comunicación y fluye la comunicación al interior y exterior de la empresa.
- Supervisión. Verificar que las actividades se lleven a cabo conforme se planeó y ordenó.

- d) **Ejecución:** Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.
- e) **Control:** El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios. El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. (Ibíd.: 24)

2.2.10. Administración del Desempeño Laboral

En una organización no existe un control con medidores que indiquen si sus trabajadores van en la dirección correcta o no, las empresas tienen que construir sistemas de administración del desempeño que les permitan verificar si su personal está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora. Es aquí donde se puede observar la utilidad de usar la evaluación del desempeño de los empleados. (Münch 1997: 34)

La administración del desempeño es una de las prácticas de administración más ampliamente desarrolladas, sin embargo aún continúa siendo una fuente de frustración para los administradores.

La administración del desempeño es una de las prácticas de administración más ampliamente desarrolladas, sin embargo aún continúa siendo una fuente de frustración para los administradores.

Toda Administración del desempeño es un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la organización como un ente integrado. Como todo ciclo consta de etapas, las cuales pueden ser observadas. (García 2003: 13)

- Conceptualización: es la fase en la que la organización identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse.
- Desarrollo: es la fase en que la organización examina donde el rendimiento actual está variando en función a los niveles deseados.
- Implementación: en la forma tradicional se realizaba mediante mecanismos informales de monitoreo del desempeño actual, seguido de sesiones de entrenamiento, revisiones periódicas del desempeño, entre otras; sin permitir al empleado tomar control de su propio desarrollo del desempeño.
- Retroalimentación: es importante durante todo el proceso y también después de la evaluación para que el empleado sepa cual son los puntos que debe reforzar

para mejorar su desempeño, en miras de mejorar el desempeño integral de la compañía.

- Evaluación: en esta etapa se utilizan las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo se están respondiendo los objetivos.

Un factor muy importante para la administración del desempeño es la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para una mejora continua.

Alles (2006: 62) explica que el análisis de desempeño o la gestión de una persona es el instrumento para dirigir y supervisar al personal, también para lograr el desarrollo personal y profesional del colaborador, como la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado del recurso humano.

Para **Ivancevich (2005: 258)** la administración del desempeño es un proceso por el que los ejecutivos, gerentes y supervisores alinean el desempeño de los trabajadores con las metas de la empresa. Es fundamental tener en cuenta que una estrategia útil es alinear los objetivos del desempeño de los colaboradores como con los objetivos de desempeño de la empresa para logra un desempeño superior.

Mondy y Robert (2005: 38) la evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Mientras que la gestión del

desempeño se enfoca en los procesos organizacionales que determinan que tan bien se desempeñan los colaboradores, el equipo y finalmente la organización.

2.2.11. Organización

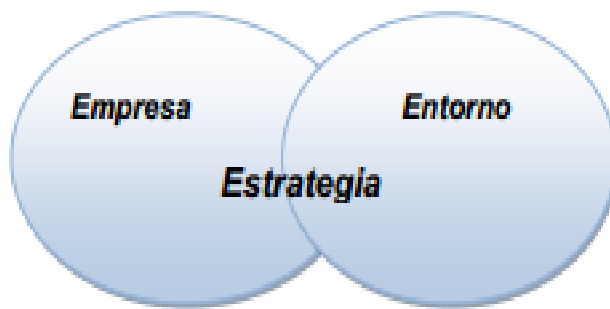
Las organizaciones se encuentran en la necesidad de adecuarse a los cambios, resultando necesario repensar los esquemas tradicionales sobre los cuales se diseñaron sus estructuras y procesos, aunado a la aplicación de nuevos esquemas de gestión del talento humano, dirigidos a optimizar el potencial y conocimientos de las personas que integran las organizaciones. Este nuevo escenario se enmarca dentro de lo que los tratadistas de tema, tal es el caso de ha definido como la era de conocimiento. (Chiavenato 2009: 22).

Quintero (2008: 33, 34) expresan que “el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierte en elemento clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo”. De acuerdo a lo planteado los equipos gerenciales o directivos de las organizaciones, deben estar muy atentos a conocer y trabajar la motivación y satisfacción de las necesidades de sus integrantes, de allí la pertinencia de realizar estudios periódicos que permitan medir estos aspectos, adquiriendo importancia los estudios del clima organizacional.

Según Garrido (2006: 18) se admite la existencia de un comportamiento orientado hacia fines como característica fundamental de las organizaciones sociales de las cuales se ocupa la administración, entonces es necesario entender la

organización desde la perspectiva de sus propósitos y de los medios por los cuales pretende alcanzarlos y por tanto es preciso comprender los elementos que determinan el comportamiento estratégico de las organizaciones.

Figura N° 02



Fuente: Garrido, 2006, P 9

Salcedo (2006: 355) Una forma aprendida de hacer en la organización que se comparte por sus miembros, consta de un sistema de valores y creencias básicas que se manifiesta en normas, actitudes, conductas, comportamientos, la manera de comunicarse, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la historia compartida, el modo de dar cumplimiento a la misión y la materialización de la visión, en su interacción con el entorno, en un tiempo dado.

2.2.12. Capacitación

La capacitación es el proceso más importante en la gestión de recursos humanos, debido a la toma de decisiones que se tienen que optar en situaciones donde confluyen intereses comunes entre el candidato y la organización.

El proceso de captación de recursos humanos es de vital importancia para la organización, ya que del éxito de la ejecución de sus programas dependerá la atención satisfactoria de las necesidades de nuevo personal que responda a los requerimientos técnicos de sus unidades productivas o administrativas. (Koontz / Weihrich 2015: 87)

La capacitación se dirige al mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, valiéndose de todos los medios que le conduzcan al incremento de conocimientos, al desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes en cada uno de los individuos que conforman la empresa.

La necesidad de capacitación puede manifestarse en:

1. Datos de selección de personal
2. Evaluaciones de desempeño
3. Capacidad, conocimientos y experiencia de los trabajadores
4. Introducción de nuevos métodos de trabajo, maquinaria o equipos
5. Planificación para vacantes o ascensos en un futuro
6. Leyes y reglamentos que requieran entrenamiento.

Koontz (2015: 88) el “Captación de recursos humanos tiene como propósito de armonizar la satisfacción de las necesidades de los actores del mercado laboral: la organización y la persona; y se ejecuta a través de los programas de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal”.

2.2.13. Talento Humano

La gestión del talento en las organizaciones, se recomienda como primer paso desarrollar el talento interno e insertar nuevo. Entonces, se debe poner especial atención al proceso de reclutamiento para elegir los mejores canales para reclutar.

Bernárdez (2008: 193) Señala que la mayor parte de la literatura económica y legal especializada, llaman capital intangible a la combinación de otros activos y bienes que construyen tres tipos de capital: capital intelectual, capital humano y capital social. Autor sintetiza que la acumulación de capital intangible, humano y social es a la vez una característica y una causa del desarrollo económico.

Según **Deloitte (2001)** en su publicación *Talento de vanguardia*, las compañías con programas de talento efectivo comparten en común los siguientes rasgos:

- Crean planes de carrera claros.
- Desarrollan un flujo de liderazgo robusto.
- Inspiran confianza en el liderazgo.
- Se enfocan en los mejores.
- Se comunican de manera efectiva.

Estas buenas prácticas evidencian la marcada importancia de crear una cultura basada en valores, un liderazgo que los modele y promueva un alto desempeño y la creación de valor. Nuevamente el desarrollo de los niveles de liderazgo intermedio prevalece como recurso vital para el desarrollo del talento en la organización.

2.2.14. Gestión del Talento Humano

El uso adecuado de los recursos de una empresa, el talento humano, no solo representa el esfuerzo o la actividad humana de un grupo de individuos, sino también debe considerarse los factores representativos de estos individuos, al realizar una actividad, tales como conocimientos, experiencias, motivación, intereses vacacionales, actitudes, aptitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. (<http://www.sisman.utm.edu>)

Chiavenato, (2002: 6) La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Anzola (2002: 70) menciona que gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

I. Objetivos de la Gestión del Talento Humano

(Chiavenato 2002: 6)

- a. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: no se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización.
- b. Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.
- c. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana.
- d. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: los empleados no satisfechos no necesariamente son los más productivos, pero los empleados insatisfechos tienden a desligarse de la empresa, se ausentan con frecuencia y producen artículos de peor calidad.
- e. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: Calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas dignas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable.

- f. Administrar el cambio: En las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos.
- g. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social.

2.2.15. Satisfacción del Usuario

La satisfacción del Usuario es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los usuarios necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del usuario pueden estar especificados por el usuario de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto.

La satisfacción del usuario va a ser el resultado de comparar sus expectativas con la percepción del producto o servicio recibido (Pérez 2006 :62). Cuanto más positiva sea la percepción del usuario sobre el servicio recibido, y en la medida en que se corresponda con sus expectativas, mayor será la satisfacción del usuario.

Pérez (2006: 78) menciona que la satisfacción del usuario es una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los usuarios respecto a la organización, determinando cuál es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen.

La satisfacción del usuario será la mejora continua la vía más eficaz para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios. Así, resulta imprescindible que todos los trabajadores se involucren en el logro de la calidad de servicio.

Lamb (2006: 63) la satisfacción del usuario es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio. Tener satisfechos a los usuarios actuales es tan importante como atraer nuevos, y mucho menos costoso. Las empresas que tienen fama de dar altos niveles de satisfacción al usuario hacen las cosas de manera diferente de la de sus competidores.

2.2.16. Aero Puerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)

El AIJCH se encuentra ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, principal eje marítimo-aéreo del Perú, con grandes perspectivas de desarrollo para la distribución de productos de importación y salida de exportaciones. Es el principal punto de entrada al país y representa la imagen inicial y final de la ciudad de Lima y del Perú, pues conecta al país con el resto del mundo. Debe anotarse que Lima y el Perú se encuentran ubicados en una posición estratégica, por lo que el AIJCH es un hub aeroportuario natural (LAP, 2009b). Cuenta con 27 destinos internacionales sin escalas y 15 destinos nacionales sin escalas, según LAN Perú. Además, el AIJCH tiene grandes perspectivas de desarrollo como eje articulador en lo que a carga se refiere, ya que Lima, la capital y la ciudad más importante del Perú, congrega casi 70% de la industria y el comercio peruanos. También es la principal alternativa de comunicación que tiene

el país, debido a las características de su territorio y a que su infraestructura de transporte terrestre no ha sido totalmente desarrollada. (Mendiola et al2001: 63-64)

Los aeropuertos requieren de terceros para brindar un servicio adecuado a sus clientes, por ello existen empresas que brindan servicios de mantenimiento, construcción de infraestructura, proporcionan equipos de seguridad, vestimenta, etc. El AIJCH ha dado en concesión la mayor parte de servicios no aeroportuarios y algunos aeroportuarios a LAP, la cual es la encargada de atender en forma adecuada necesidades que requieren de la contratación de diversos proveedores, como es el caso de Talma que brinda los servicios de rampa, servicio a pasajeros, manejo y almacenaje de carga; Swissport GHB Perú que brinda el almacenamiento de carga aérea; y Exxon Mobil que opera la planta de abastecimiento de combustible, entre otros (Cámara de Comercio de Canadá. (2007 34).

Las actividades que se realizan en el AIJCH se dividen en dos ámbitos, el primero es el de los servicios de aeronavegación, que en su gran mayoría son realizados por Córpac con muy poca participación de LAP; mientras que en el segundo se encuentran los servicios aeroportuarios y no aeroportuarios o comerciales, que agrupan servicios como embarque desembarque, almacenamiento, alquiler de locales, alquiler de oficinas y counters, estacionamiento y rampas, entre otros. Estos son los que se encuentran a cargo del concesionario o tercerizados a otros agentes económicos.

2.3. Marco Legal

2.3.1. Decisión 778 de la Comisión de la Comunidad Andina - Régimen Andino sobre Control Aduanero

Artículo 2.- El control aduanero se aplicará al ingreso, permanencia, traslado, circulación, almacenamiento y salida de mercancías y sobre unidades de transporte y de carga, hacia y desde el territorio aduanero nacional de cada País Miembro.

Asimismo, el control aduanero se ejercerá sobre las personas que intervienen en las operaciones de comercio exterior y sobre las que entren o salgan del territorio aduanero nacional de cada País Miembro.

Artículo 3.- Para los efectos de la presente Decisión se entenderá por:

Análisis de Riesgos: El uso sistemático de la información disponible para determinar la frecuencia de los riesgos definidos y la magnitud de sus probables consecuencias, así como el tipo y amplitud del control a efectuar en las diferentes fases del control aduanero.

Control Aduanero: 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 las aduanas.

Control Aduanero Basado en la Auditoría: Consiste en un control o una auditoría que realiza la Administración

Aduanera después del levante de las mercancías. Este control puede tener en cuenta declaraciones aduaneras específicas o abarcar regímenes aduaneros de ingreso o salida de mercancías, llevadas a cabo durante un periodo determinado. La auditoría puede tener lugar tanto en las oficinas de la Administración Aduanera como en las instalaciones de la entidad auditada.

Deuda Aduanera: El monto total de los tributos aduaneros y demás gravámenes exigidos, incluidos los importes de las multas y recargos, así como los intereses moratorios y compensatorios, aplicables a una determinada mercancía, con arreglo a las disposiciones contenidas en esta Decisión y las señaladas en la legislación nacional de cada País Miembro.

Evaluación de Riesgo: Proceso general de identificación de riesgos, análisis de riesgos, evaluación de riesgos y establecimiento de prioridades.

Evaluación de Riesgos y Establecimiento de Prioridades: Proceso de comparar los resultados del análisis de riesgos con los criterios de riesgo, para determinar si el riesgo y/o su magnitud es aceptable o tolerable.

Gestión de Riesgo: Actividades coordinadas por las administraciones para canalizar y controlar el riesgo.

Indicadores de Riesgo: Criterios específicos que, tomados en conjunto, sirven como una herramienta práctica para seleccionar y controlar los movimientos que representen un riesgo potencial de incumplimiento de las leyes aduaneras.

Mercancías Sensibles: Las mercancías con alto perfil de riesgo de fraude aduanero.

Perfil de Riesgo: Descripción de un conjunto de riesgos, con una combinación predeterminada de indicadores de riesgo, con base en la información que ha sido reunida, analizada y categorizada.

Riesgo: La probabilidad de que se produzca un hecho en relación con la entrada, salida, tránsito, almacenamiento, entrega y destino de las mercaderías, que constituya un incumplimiento de la normativa aduanera o de otras disposiciones cuya aplicación sea de competencia o responsabilidad de las Aduanas.

Territorio Aduanero Nacional: El definido por cada País Miembro en su legislación nacional.

Tributos Aduaneros: Todos los impuestos, contribuciones y tasas de carácter aduanero. Asimismo, comprende los derechos antidumping o compensatorios, el impuesto sobre las ventas al valor agregado o similares que sean cobrados con ocasión de las operaciones de comercio exterior.

Artículo 5.- Las acciones de control e investigación efectuadas por las Administraciones Aduaneras de cada País Miembro, tienen por objeto comprobar:

- a. La exactitud de los datos declarados relativos a las destinaciones amparadas en una o más declaraciones presentadas por un declarante durante un determinado periodo de tiempo.

- b. El cumplimiento de los requisitos exigidos a mercancías ingresadas a un País Miembro mientras permanezcan bajo un régimen de perfeccionamiento activo o de importación temporal o cualquier régimen de importación con suspensión de tributos o con tratamiento preferencial.
- c. El cumplimiento de los requisitos exigidos a las mercancías ingresadas a un País Miembro al amparo de uno de los demás destinos aduaneros o con la exención de tributos.
- d. La legal circulación de las mercancías en el territorio aduanero de cada País Miembro.

2.3.2. Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo N° 1053

Artículo 1°.- El presente Decreto Legislativo tiene por objeto regular la relación jurídica que se establece entre la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT y las personas naturales y jurídicas que intervienen en el ingreso, permanencia, traslado y salida de las mercancías hacia y desde el territorio aduanero.

Artículo 10°.- Administración Aduanera La Administración Aduanera se encarga de la administración, recaudación, control y fiscalización aduanera del tráfico internacional de mercancías, medios de transporte y personas, dentro del territorio aduanero.

Artículo 11°.- Condiciones mínimas del servicio El Ministerio de Transportes y Comunicaciones garantizará que

los puertos, aeropuertos o terminales terrestres internacionales cuenten con:

- a. Instalaciones adecuadas para el desempeño apropiado de las funciones de la Administración Aduanera.
- b. Patio de contenedores o de carga y zonas de reconocimiento físico y de desconsolidación de mercancías, proporcionales al movimiento de sus operaciones.

2.3.3. Ley N° 27444: Procedimientos administrativos

Artículo 3.- La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y

garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

2.4. Glosario de términos

Aduana.- Organismo responsable de la aplicación de la Legislación Aduanera y del control de la recaudación de los derechos de Aduana y demás tributos; encargados de aplicar en lo que

concierno la legislación sobre comercio exterior, generar las estadísticas que ese tráfico produce y ejercer las demás funciones que las leyes le encomiendan. El término también designa una parte cualquiera de la administración de la aduana, un servicio o una oficina (<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas>).

Acción 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, se clasifican en acciones de control ordinario y extraordinario, conforme a la Ley General de Aduanas (<http://www.sunat.gob.pe>)

Calidad: aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición (<http://www.definicionabc.com/general/calidad.php>).

Calidad de Atención: Categoría histórica concreta que expresa la armonía entre los servicios prestados, el sistema de normas valorativas y expectativas existentes referentes a la atención de la salud.

Centros de Atención en Frontera (CAF). Conjunto de instalaciones que se localizan en una porción del territorio nacional, cercano a uno o más pasos de frontera, que incluye rutas de acceso, recintos, equipos y mobiliarios necesarios para la prestación del servicio de control fronterizo del flujo de personas, medios de transporte y mercancías, en el que actúan las entidades públicas competentes de control fronterizo que brindan servicios de facilitación, control y atención al usuario (<http://www.sunat.gob.pe>).

Control Aduanero: Conjunto de medidas tomadas con vistas a asegurar la observancia de las leyes y reglamentos que la Aduana está encargada de aplicar. Estas medidas pueden tener un carácter general y aplicarse, por ejemplo, a todas las mercancías que entran al territorio nacional, o presentar un carácter particular, en razón especialmente de: a) Una localización geográfica (zona de vigilancia aduanera, etc.); b) La naturaleza de las mercancías (mercancías posibles de derechos elevados, etc.); y c) El régimen aduanero aplicado a las mercancías (tránsito aduanero, etc.).

Cliente: es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Conformidad: Es el grado hasta el cual los miembros de un grupo social cambiarán su comportamiento, opiniones y actitudes para encajar con las opiniones del grupo.

Equipaje: Se considera equipaje a todos los bienes nuevos o usados, que un viajero pueda razonablemente necesitar, siempre que se advierta que son para su uso o consumo, de acuerdo con el propósito y duración del viaje y que por su cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al comercio o industria.

Fidelización: Estrategia del marketing la cual permite que las empresas consigan clientes fieles a sus marcas, es importante señalar que la fidelización no es lo mismo que retener al cliente, pues para que un cliente sea fiel a un producto o un servicio, este debe tener la voluntad de adquirirlo sin un compromiso

establecido, las ganas de comprarlo por considerar que se trata de un producto de calidad bastaran para que el cliente permanezca atado moralmente al producto (<http://concepto.de/fidelizacion>).

Gestión Aduanera: Conjunto de procesos que se ejecutan para realizar operaciones comerciales (importación y exportación) donde interactúan importadores, exportadores, agentes de aduanas, consignatarios, etc.; para lograr un despacho más rápido y ágil de la mercancía que fluye por la Aduana, evitando tiempos de espera innecesarios, para alcanzar intercambio de documentos e información eficaz y un mayor control de la mercancía.

Gestión de calidad: Consiste en la totalidad de los medios por los cuales se logra la calidad, es decir, cómo piensan la alta dirección sobre calidad; así la gestión de calidad incluye tres procesos: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad. (Beltrán 1999: 45)

Legislación Aduanera: Conjunto de disposiciones legales y reglamentarias concernientes a la importación, exportación y demás destinaciones aduaneras de mercancías que la Aduana está expresamente encargada de aplicar, y las reglamentaciones eventuales dictadas por la Aduana en virtud de atribuciones que le han sido otorgadas por ley.

Paso de frontera. Lugar convenido, como resultado de negociaciones entre el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú y su homólogo de cualquier otro país limítrofe, para habilitar en ellos el ingreso y salida legal del territorio nacional, de personas, medios de transporte y mercancías (<http://www.sunat.gob.pe>).

Procedimiento administrativo: es considerado la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un objetivo en específico. La naturaleza de este procedimiento es la emisión de un acto administrativo.

Puesto de control aduanero (PCA). Recintos establecidos por la SUNAT, ubicados en los pasos de frontera o en otras partes del territorio aduanero, cuya finalidad es el control de personas, mercancías y medios de transporte; en donde se ejecuta un conjunto de medidas destinadas a prevenir y reprimir el contrabando y otros ilícitos aduaneros, así como brindar servicios asignados por la Administración Aduanera.

Responsabilidad: es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien (<http://www.fundacioncanfranc.org>).

Servicio: “Para los efectos de esta guía entiéndase por servicio, al ambiente, equipamiento y / o recursos humanos, donde se efectúan los procesos. Estos pueden ser asistenciales, administrativos y de apoyo a la atención médica.

Tiempo de despacho: El tiempo en días calendario, que corresponde desde el inicio al término de cada uno de los trámites realizados, desde la llegada al puerto hasta el retiro de la aduana.

Zona primaria aduanera: Es aquel lugar del territorio aduanero nacional habilitado por la Aduana para la realización de las operaciones materiales de recepción, almacenamiento y movilización de mercancías que entran o salen del país, donde la autoridad aduanera ejerce sin restricciones su potestad de control y vigilancia.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. General

La gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

3.2. Hipótesis Específicas

- a) Los procedimientos del control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- b) La aplicación de la normatividad tributaria se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- c) La utilización de la tecnología se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- d) La atención del personal de control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

3.3. Identificación de las Variables

Variable Independiente (VI)

Gestión del control aduanero

Variable Dependiente (VD)

Satisfacción de los pasajeros

3.4. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	INDICADORES
VI: Gestión del control aduanero	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento del control aduanero.• Normatividad tributaria• Tecnología• Atención del personal•
VD: Satisfacción de los pasajeros	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de atención• Ambiente/ Confort

3.5. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
General ¿De qué manera la gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	General Determinar de qué manera la gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	General La gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	VI: Gestión del control aduanero	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento del control aduanero. • Normatividad tributaria • Tecnología • Atención del personal
Específicos a) ¿De qué manera los procedimientos del control aduanero se relacionan con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez? b) ¿De qué manera la aplicación de la normatividad tributaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez? c) ¿De qué manera la utilización de la tecnología en el control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez? d) ¿De qué manera la atención del personal de control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	Específicos a) Determinar de qué manera los procedimientos del control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. b) Determinar de qué manera la aplicación de la normatividad tributaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. c) Determinar de qué manera la utilización de la tecnología en el control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. d) Verificar de qué manera la atención del personal de control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	Específicos a) Los procedimientos del control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. b) La aplicación de la normatividad tributaria se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. c) La utilización de la tecnología se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. d) La atención del personal de control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	VD: Satisfacción de los pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención • Ambiente/ Confort

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

Por la manera como se ha planteado el estudio, el tipo de investigación es una investigación básica en razón de que nos permitirá responder a las interrogantes y objetivos de la investigación, utilizando los conocimientos de la normatividad del objeto de estudio.

4.2 Diseño de Investigación

El diseño corresponde a la investigación no experimental, es decir no se manipula ninguna variable.

Diseño específico es el siguiente:

$$M-O_xr_y$$

Donde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
x	=	Gestión del control aduanero
y	=	Satisfacción de los pasajeros
r	=	en relación de

4.3 Unidad de análisis

La Unidad de análisis es la gestión del control aduanero en zona primaria y la satisfacción de los pasajeros que arriban en el aeropuerto internacional Jorge Chávez.

4.4 Población

Población

Considerando los lineamientos la población está constituida los pasajeros que usan de la zona primaria del aeropuerto Internacional Jorge Chávez, los que aproximadamente en un día son 369,833.

4.5 Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población (369,833)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio
(0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (369,833 (0.50) (0.50))}{(0.05)^2 (150 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{355,187,6132}{924.5779 + 0.9604}$$

$$n = \frac{355,187,6132}{925,5379}$$

$$n = 384$$

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de Recolección de Datos

Las principales técnicas a utilizar son las siguientes:

- a) **Técnicas de Recolección de Información Indirecta.-** Recopilación de información existente en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; recurriendo a libros, revistas especializadas, periódicos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.
- b) **Técnicas de Recolección de Información Directa.-** Se obtendrá mediante la aplicación de encuestas con muestras representativas de la población citada, también se aplicarán técnicas de entrevistas y de observación directa.
- c) **Técnicas de Muestreo.-** Aleatorio simple y determinación del tamaño de la muestra.

Instrumentos

El principal instrumento que se utilizara es el cuestionario que será dirigida a la muestra seleccionada en forma aleatoria, observando criterios metodológicos para determinar sus términos.

4.7 Prueba de la Hipótesis

La prueba de la hipótesis se ha realizado con la prueba chi cuadrado que consiste en determinar la existencia de relación o no entre las variables de investigación.

4.8 Procesamiento de Datos

Entre las principales técnicas que se aplicó en este estudio tenemos:

- La codificación
- La tabulación
- Técnicas estadísticas

Estas técnicas permitieron clasificar los datos, para la presentación en tablas, de esta manera, poder interpretar dicha información.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Presentación

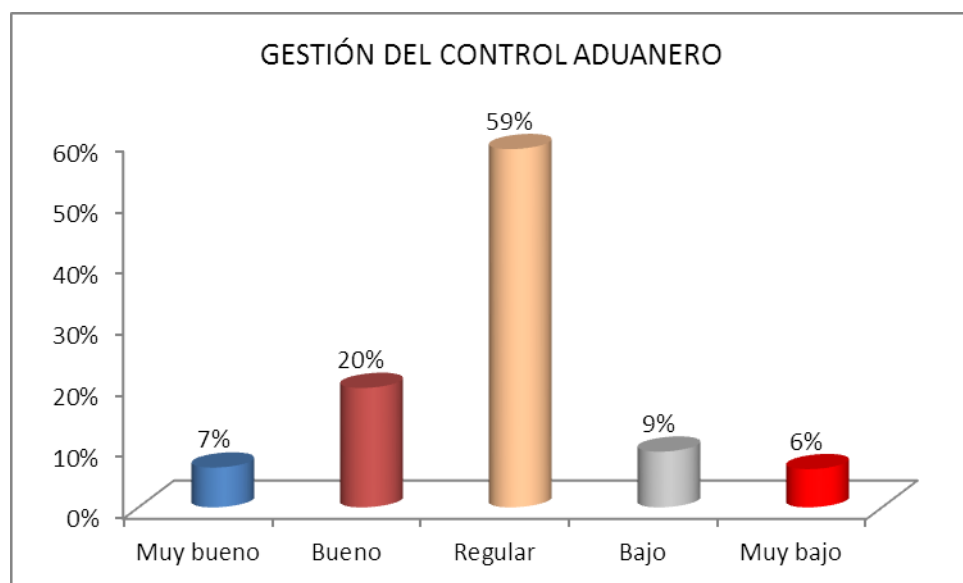
En este punto se ha desarrollado el trabajo de campo, que ha consistido en la presentación de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima. Los resultados se han presentado en cuadros y gráficos, seguidamente se procedió a contrastar las hipótesis, lo cual sirvió para poder presentar las conclusiones y recomendaciones.

5.2. Análisis e Interpretación de los Resultados

CUADRO N° 01

GESTIÓN DEL CONTROL ADUANERO		
Respuestas	Nº	%
Muy bueno	25	7%
Bueno	75	20%
Regular	225	59%
Bajo	35	9%
Muy bajo	24	6%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 01

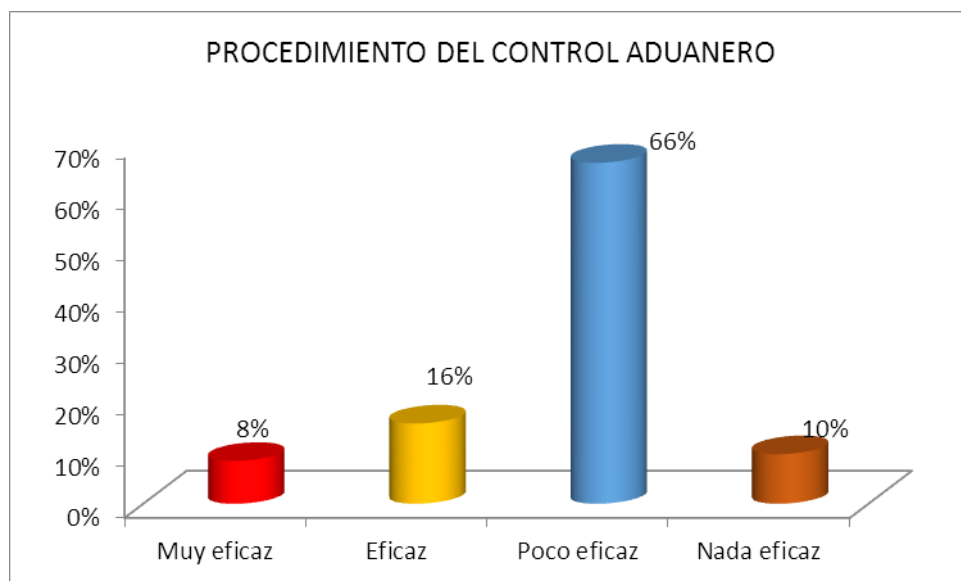


A la pregunta de cómo considera la Gestión del control aduanero en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 7% respondió que es muy bueno, el 20% respondió que es bueno, el 59% respondió que es regular, el 9% respondió que es malo y el 6% respondió que es muy malo.

CAUDRO N° 02

PROCEDIMIENTO DEL CONTROL ADUANERO		
Respuestas	Nº	%
Muy eficaz	32	8%
Eficaz	60	16%
Poco eficaz	255	66%
Nada eficaz	37	10%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 02

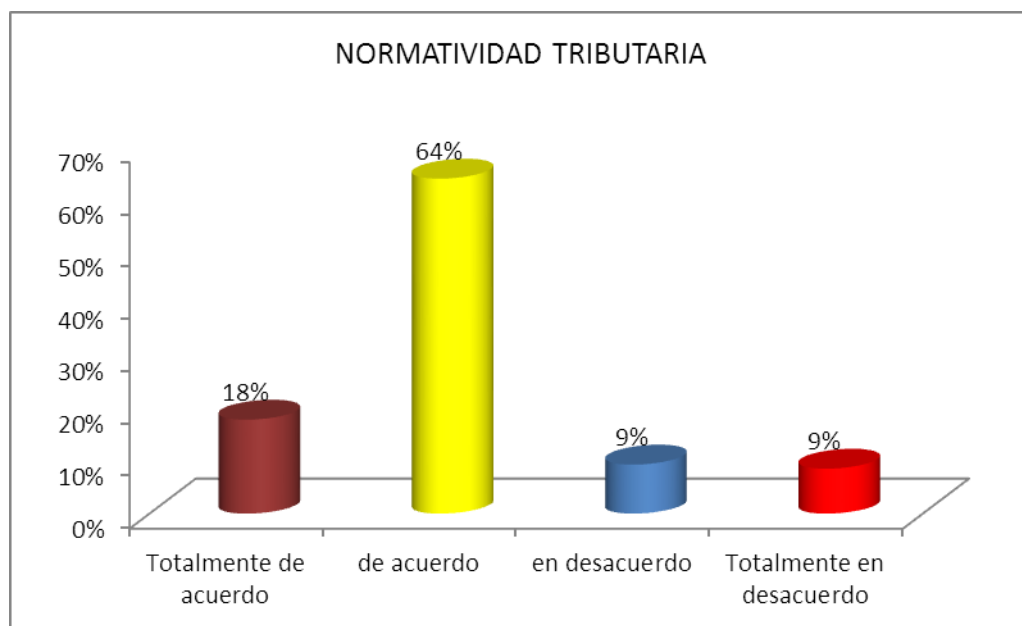


A la pregunta si es que el Procedimiento del control aduanero en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 8% respondió que es muy Eficaz, el 16% respondió que es eficaz, el 66% respondió que es poco eficaz y el 10% respondió que nada eficaz.

CUADRO N° 03

NORMATIVIDAD TRIBUTARIA		
Respuestas	N°	%
Totalmente de acuerdo	69	18%
De acuerdo	246	64%
En desacuerdo	36	9%
Totalmente en desacuerdo	33	9%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 03

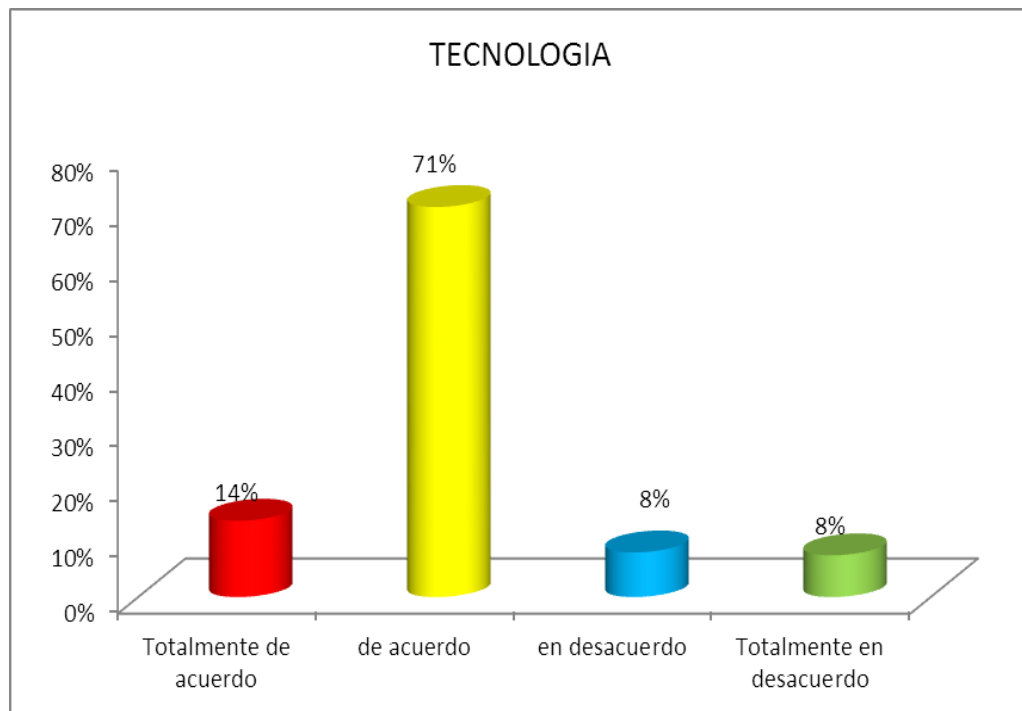


A la pregunta si es que los encargados del control aduanero aplican adecuadamente la Normatividad tributaria en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 18% respondió estar totalmente de acuerdo, el 64% respondió estar de acuerdo, el 9% respondió estar en desacuerdo y el 9% respondió estar totalmente en desacuerdo

CUADRO N° 04

TECNOLOGIA		
Respuestas	Nº	%
Totalmente de acuerdo	53	14%
De acuerdo	271	71%
En desacuerdo	31	8%
Totalmente en desacuerdo	29	8%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 04

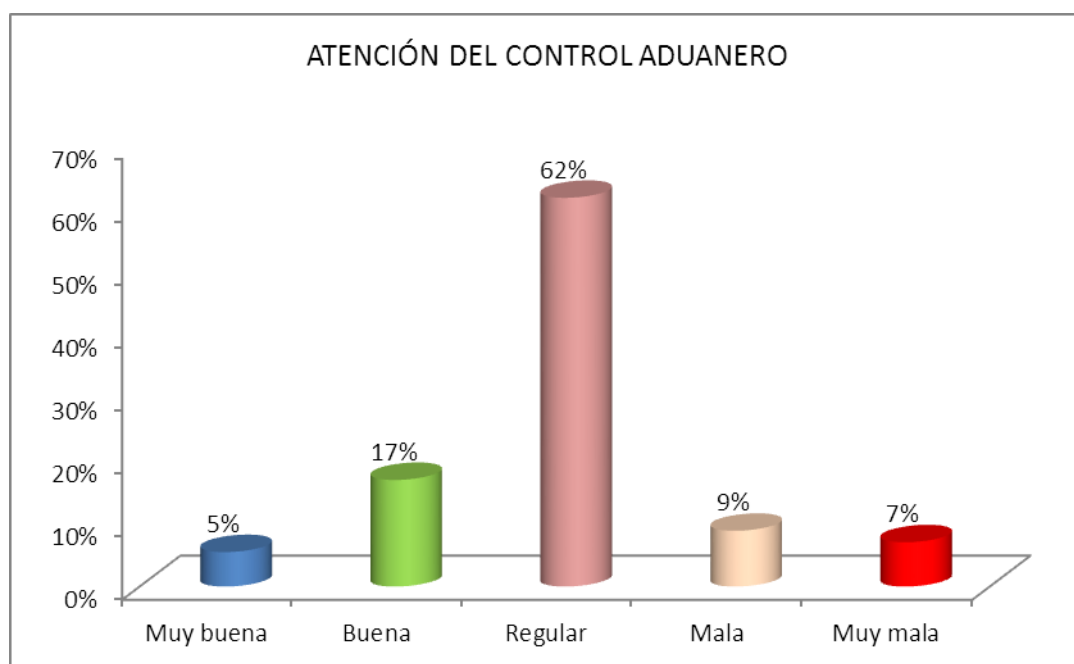


A la interrogante si es que la Tecnología es debidamente utilizada en el control aduanero realizada en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 14% respondió estar totalmente de acuerdo, el 71% respondió estar de acuerdo, el 8% respondió estar en desacuerdo y el 8% respondió estar totalmente en desacuerdo.

CUADRO N° 05

ATENCIÓN DEL CONTROL ADUANERO		
Respuestas	Nº	%
Muy buena	21	5%
Buena	65	17%
Regular	237	62%
Mala	34	9%
Muy mala	27	7%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 05

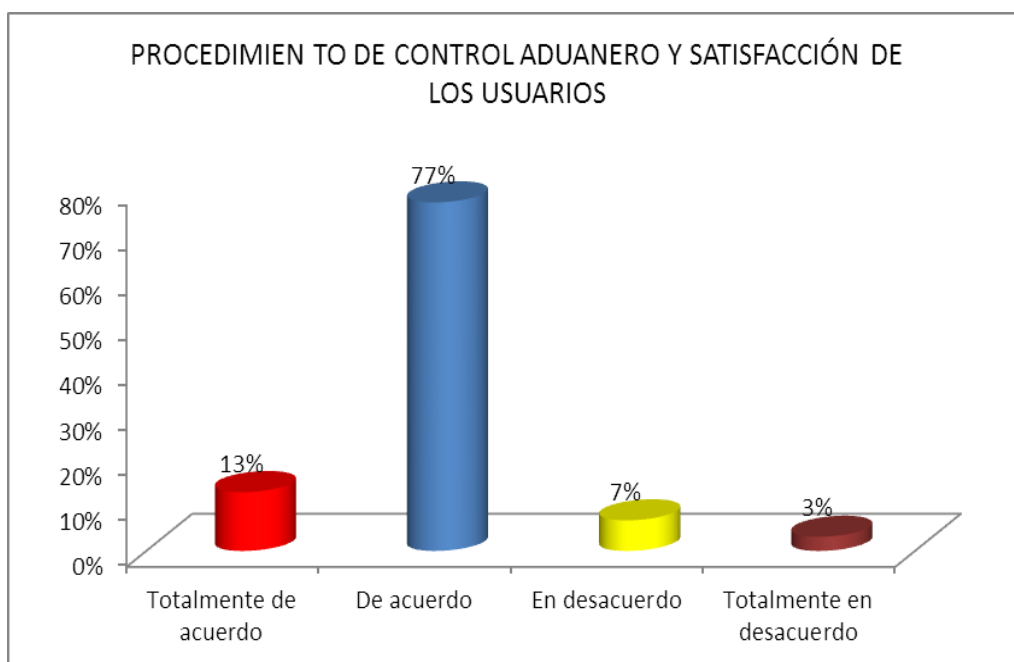


A la interrogante si es que la Atención ofrecida por el personal encargado del control aduanero en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 5% respondió que es muy buena, el 17% respondió que es buena, el 62% respondió que es regular, el 9% respondió que es mala y el 7% respondió que es muy mala.

CUADRO N° 06

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADUANERO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		
Respuestas	Nº	%
Totalmente de acuerdo	50	13%
De acuerdo	296	77%
En desacuerdo	26	7%
Totalmente en desacuerdo	12	3%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 06

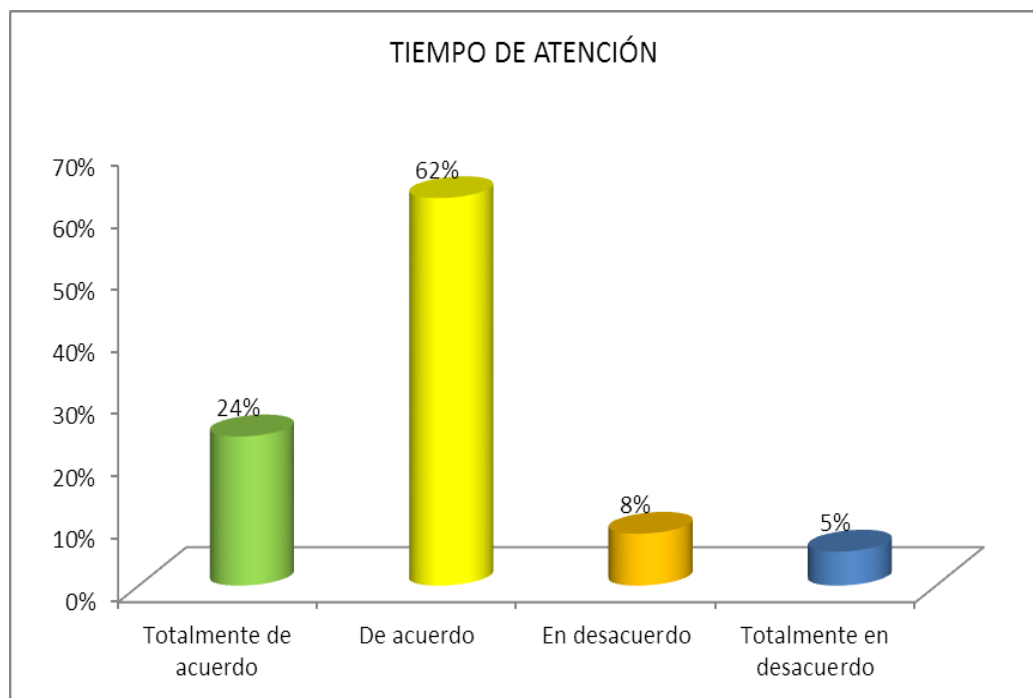


A la pregunta si es que el procedimiento de control aduanero crea insatisfacción en los pasajeros que se embarcan en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 13% respondió estar totalmente de acuerdo, el 77% respondió estar de acuerdo, el 7% respondió estar en desacuerdo y el 3% respondió estar totalmente en desacuerdo

CUADR N° 07

TIEMPO DE ATENCIÓN		
Respuestas	Nº	%
Totalmente de acuerdo	92	24%
De acuerdo	239	62%
En desacuerdo	32	8%
Totalmente en desacuerdo	21	5%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 07

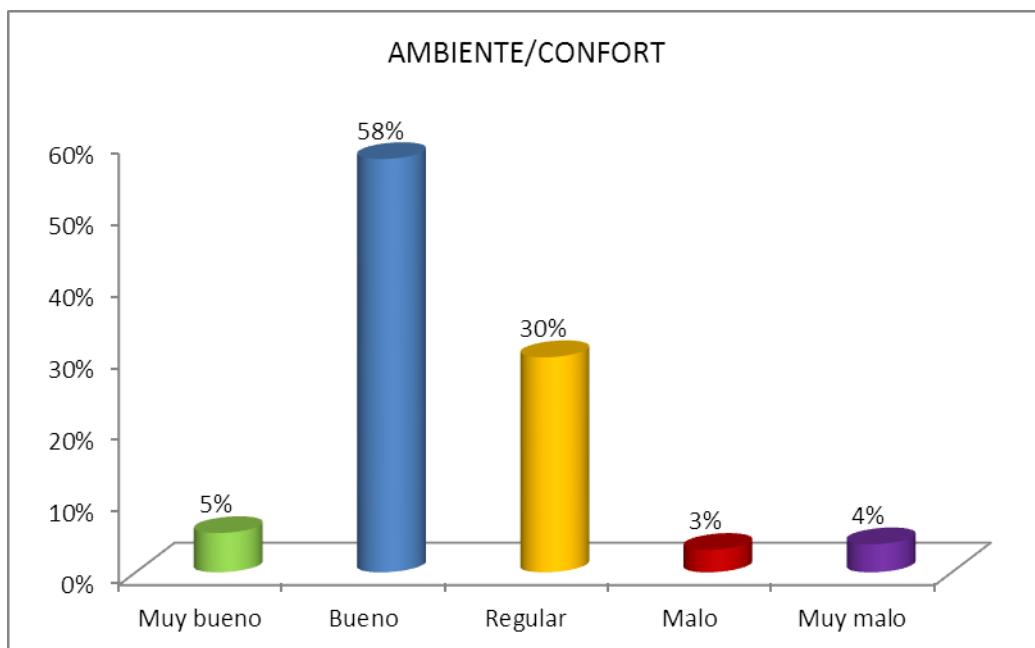


A la interrogante si es que el procedimiento de control aduanero tiene implicancia en el Tiempo de atención que se ofrece a los pasajeros que se embarcan en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 24% respondió estar totalmente de acuerdo, el 62% respondió estar de acuerdo, el 8% respondió estar en desacuerdo y el 5% respondió estar totalmente en desacuerdo.

CUADRO N° 08

AMBIENTE/CONFORT		
Respuestas	N°	%
Muy bueno	21	5%
Bueno	221	58%
Regular	115	30%
Malo	12	3%
Muy malo	15	4%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 08

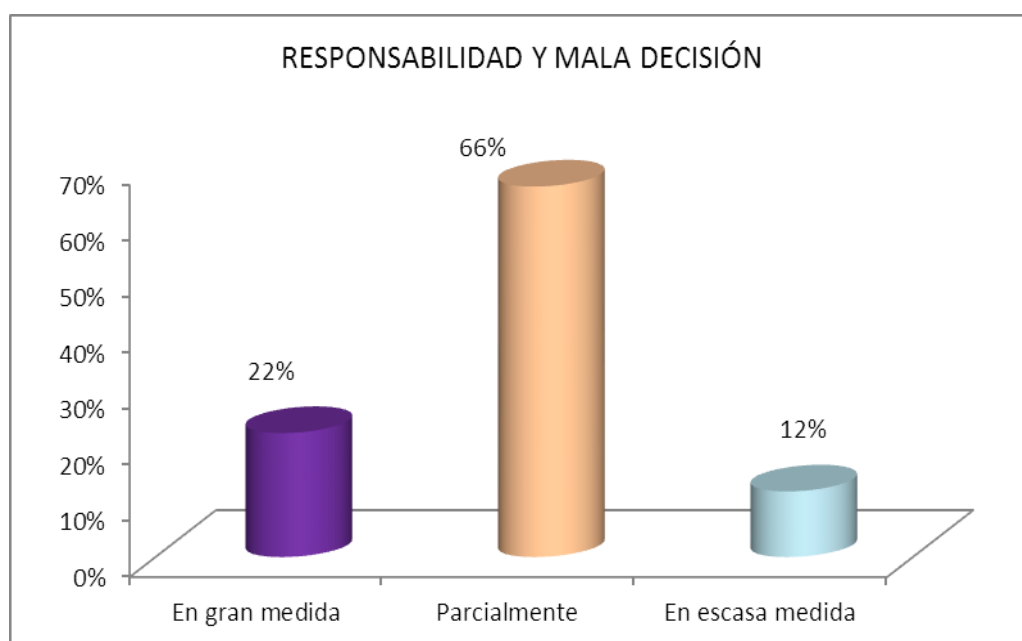


A la interrogante de cómo es el Ambiente/ Confort dentro del Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 5% respondió que es muy bueno, el 58% respondió que es bueno, el 30% respondió que es regular, el 3% respondió que es malo y el 4% respondió que es muy malo.

CUADRO N° 09

RESPONSABILIDAD Y MALA DECISIÓN		
Respuesta	Nº	%
En gran medida	85	22%
Parcialmente	254	66%
En escasa medida	45	12%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 09

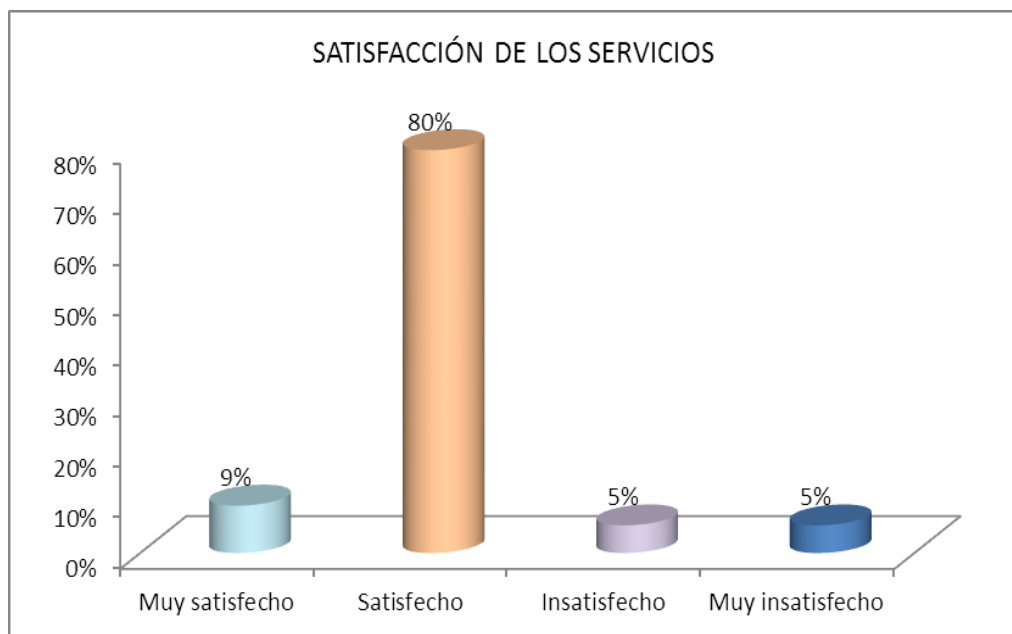


A la pregunta de en qué medida el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima como organización asume plenamente su responsabilidad cuando como consecuencia de una mala decisión afecta a un cliente, el 22% respondió que en gran medida, el 66% respondió que parcialmente y el 12% respondió que en escasa medida.

CUADRO N° 10

SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS		
Respuestas	N°	%
Muy satisfecho	36	9%
Satisfecho	306	80%
Insatisfecho	21	5%
Muy insatisfecho	21	5%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 10

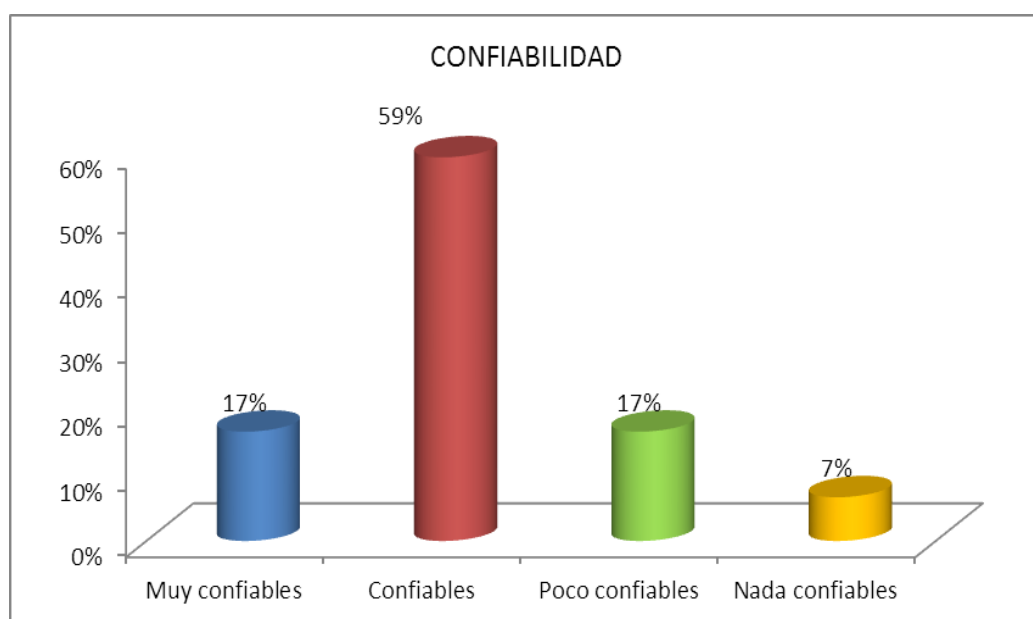


A la pregunta de qué tan satisfecho se encuentra usted con los servicios ofrecidos en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 9% respondió estar muy Satisfecho, el 80% respondió estar satisfecho, el 5% respondió estar insatisfecho y el 5% respondió estar muy insatisfecho.

CUADRO N° 11

CONFIABILIDAD		
Respuestas	N°	%
Muy confiables	65	17%
Confiables	228	59%
Poco confiables	65	17%
Nada confiables	26	7%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 11

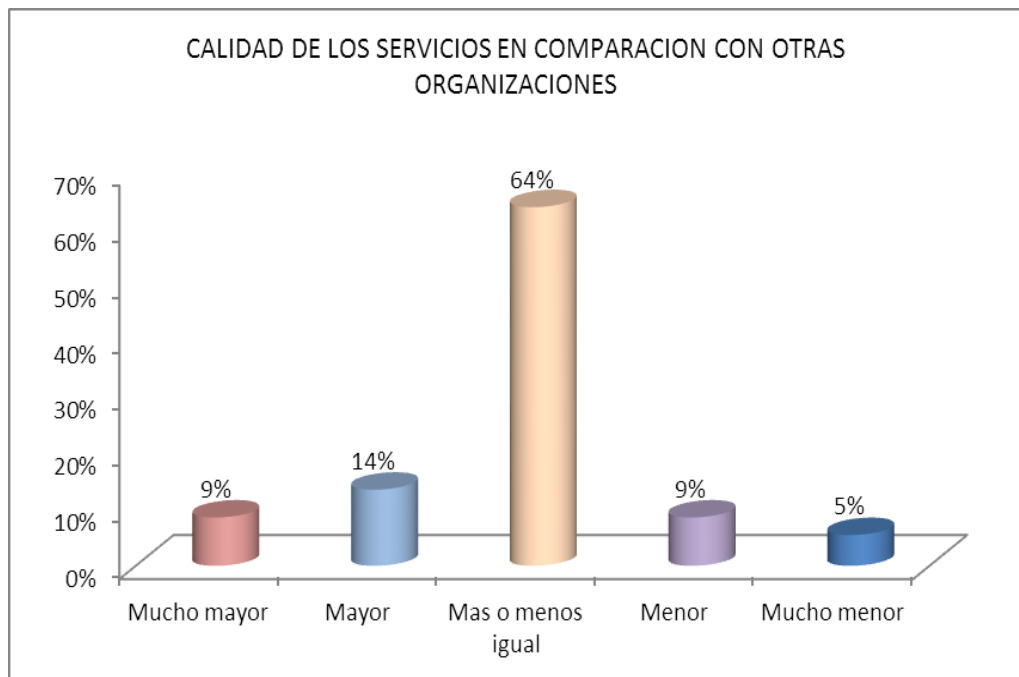


A la pregunta de qué tan confiable son las programaciones de vuelos realizados en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 17% respondió que son muy confiables, el 59% respondió que son confiables, el 17% respondió que son poco confiables y el 7% respondió que nada confiables

CUADRO N° 12

CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN COMPARACION CON OTRAS ORGANIZACIONES		
Respuestas	Nº	%
Mucho mayor	33	9%
Mayor	52	14%
Más o menos igual	245	64%
Menor	33	9%
Mucho menor	21	5%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 12

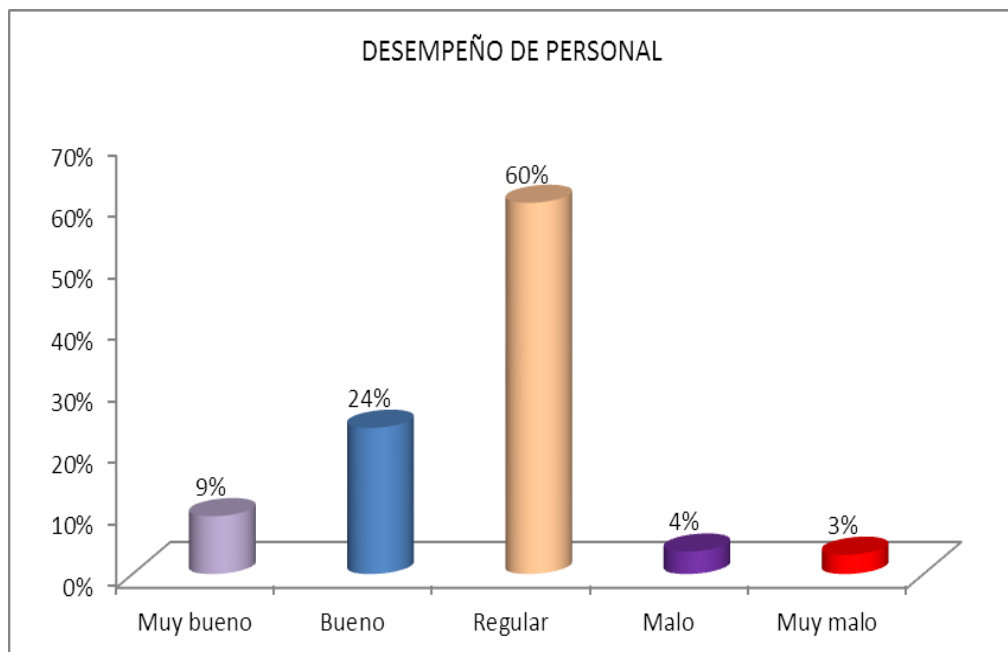


A la pregunta de que si en comparación, con otros aeropuertos semejantes, la calidad del servicio en el Aeropuerto Jorge Chavez, el 9% respondió que es mucho mayor, el 14% respondió que es mayor, el 64% respondió que es más o menos igual, el 9% respondió que es menor y el 5% respondió que es mucho menor

CUADRO N° 13

DESEMPEÑO DE PERSONAL		
Respuestas	N°	%
Muy bueno	36	9%
Bueno	91	24%
Regular	231	60%
Malo	14	4%
Muy malo	12	3%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 13

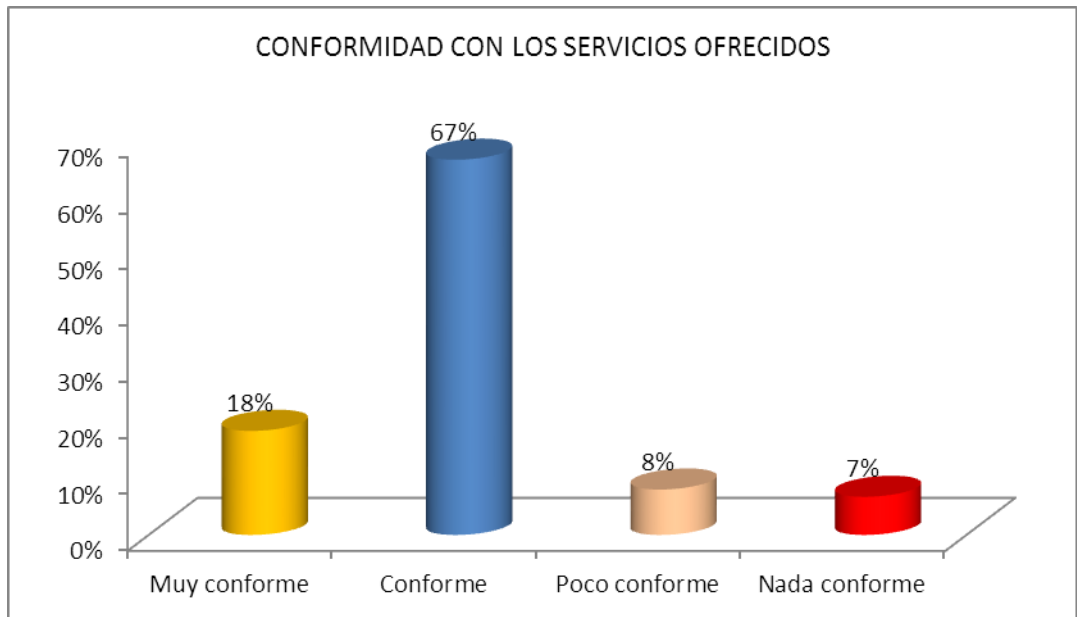


A la pregunta de que si e acuerdo a las visitas que realiza al Aeropuerto Jorge Chávez de Lima cómo considera el desempeño del personal, el 9% respondió que es muy bueno, el 24% respondió que es bueno, el 60% respondió que es regular, el 4% respondió que es malo y el 3% respondió que es muy malo

CUADRO N° 14

CONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS		
Respuestas	Nº	%
Muy conforme	71	18%
Conforme	256	67%
Poco conforme	31	8%
Nada conforme	26	7%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 14

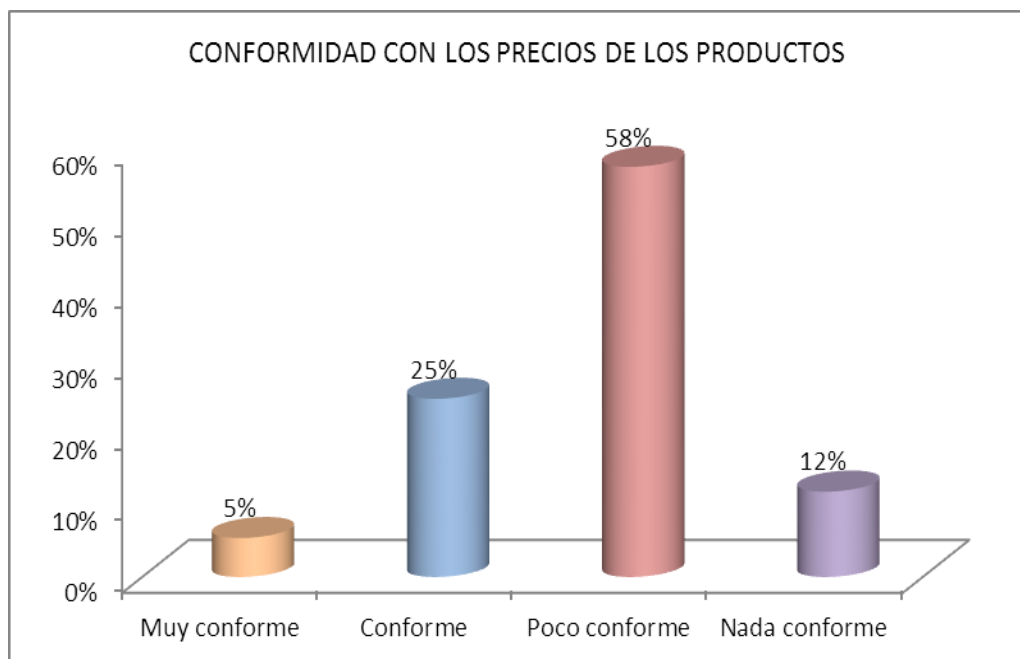


A la pregunta si se encuentra conforme con los servicios ofrecidos por el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 18% respondió estar muy conforme, el 67% respondió estar conforme, el 8% respondió que poco conforme y el 7% respondió que nada conforme

CUADRO N° 15

CONFORMIDAD CON LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS		
Respuesta	N°	%
Muy conforme	21	5%
Conforme	96	25%
Poco conforme	221	58%
Nada conforme	46	12%
Total	384	100%

GRÁFICO N° 15



A la interrogante si es que se encuentra conforme con el precio de los productos que se ofrecen dentro del Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el 5% respondió estar muy conforme, el 25% respondió estar conforme, el 58% respondió estar poco conforme y el 12% respondió que nada conforme.

5.3. Prueba de las Hipótesis

La contrastación de la hipótesis se realizó con la prueba chi cuadrada tal como se muestra a continuación:

Planteamiento de la hipótesis 1

H1: Los procedimientos del control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

H0: Los procedimientos del control aduanero no se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Frecuencias observadas

Procedimiento de control aduanero	Satisfacción de los pasajeros				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Muy eficaz	4	25	17	1	32
Eficaz	8	46	4	2	60
Poco eficaz	33	197	2	8	255
Nada eficaz	5	28	3	1	37
Total	50	296	26	12	384

Frecuencias esperadas

Procedimiento de control aduanero	Satisfacción de los pasajeros				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Muy eficaz	4.17	24.67	2.17	1.00	32.00
Eficaz	7.81	46.25	4.06	1.88	60.00
Poco eficaz	33.20	196.56	17.27	7.97	255.00
Nada eficaz	4.82	28.52	2.51	1.16	37.00
Total	50.00	296.00	26.00	12.00	384.00

1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.

- 2) Estadística de Prueba.- La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

- 3) Distribución de la Estadística de Prueba

En este cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, χ^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1)(4 - 1) = 09$ grados de libertad.

- 4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

- 5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado χ^2 es mayor o igual a 16.91

- 6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 115.21$$

- 7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $115.21 > 16.91$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

- 8) Conclusión

Los procedimientos del control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Planteamiento de la hipótesis 2

H2: La aplicación de la normatividad tributaria se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

H0: La aplicación de la normatividad tributaria no se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Frecuencias observadas

Normatividad Tributaria	Satisfacción de los pasajeros				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	9	53	5	2	69
De acuerdo	33	195	17	1	246
En desacuerdo	5	28	2	1	36
Totalmente en desacuerdo	3	20	2	8	33
Total	50	296	26	12	384

Frecuencias esperadas

Normatividad Tributaria	Satisfacción de los pasajeros				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	8.98	53.19	4.67	2.16	69.00
De acuerdo	32.03	189.63	16.66	7.69	246.00
En desacuerdo	4.69	27.75	2.44	1.13	36.00
Totalmente en desacuerdo	4.30	25.44	2.23	1.03	33.00
Total	50.00	296.00	26.00	12.00	384.00

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba.- La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

"O" = Frecuencia observada en cada celda

"E" = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En los cuadros observamos, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4-1) = 09$ grados.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.91

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 54.83$$

7) Decisión Estadística

Dado que $54.83 > 16.91$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

8) Conclusión

La aplicación de la normatividad tributaria se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Planteamiento de la hipótesis 3

H3: La utilización de la tecnología se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

H0: La utilización de la tecnología no se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Frecuencias observadas

Tecnología	Satisfacción de los pasajeros				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	7	41	4	1	53
De acuerdo	36	215	19	1	271
En desacuerdo	4	24	2	1	31
Totalmente en desacuerdo	3	16	1	9	29
Total	50	296	26	12	384

Frecuencias esperadas

Tecnología	Satisfacción de los pasajeros				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	6.90	40.85	3.59	1.66	53.00
De acuerdo	35.29	208.90	18.35	8.47	271.00
En desacuerdo	4.04	23.90	2.10	0.97	31.00
Totalmente en desacuerdo	3.78	22.35	1.96	0.91	29.00
Total	50.00	296.00	26.00	12.00	384.00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de Prueba.- La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

"O" = Frecuencia observada en cada celda

"E" = Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En los cuadros observamos, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4-1) = 09$ grados.

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.91

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 81.84$$

7. Decisión Estadística

Dado que $81.84 > 16.91$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

8. Conclusión

La utilización de la tecnología se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Planteamiento de la hipótesis 4

H4: La atención del personal de control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

H0: La atención del personal de control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Frecuencias observadas

Atención en el control aduanero	Satisfacción de los pasajeros				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Muy buena	3	16	1	1	21
Buena	8	50	4	3	65
Regular	32	187	18	0	237
Mala	4	26	2	2	34
Muy mala	3	17	1	6	27
Total	50	296	26	12	384

Frecuencias esperadas

Atención en el control aduanero	Satisfacción de los pasajeros				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Muy buena	2.73	16.19	1.42	0.66	21.00
Buena	8.46	50.10	4.40	2.03	65.00
Regular	30.86	182.69	16.05	7.41	237.00
Mala	4.43	26.21	2.30	1.06	34.00
Muy mala	3.52	20.81	1.83	0.84	27.00
Total	50.00	296.00	26.00	12.00	384.00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de Prueba.- La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria
 "O" = Frecuencia observada en cada celda
 "E" = Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En los cuadros observamos, cuando H_0 es verdadero, χ^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (4 - 1) = 12$ grados.

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado χ^2 es mayor o igual a 21.026

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 42.21$$

7. Decisión Estadística

Dado que $42.21 > 21.026$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

8. Conclusión

La atención del personal de control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

CONCLUSIONES

- a. La gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona directamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- b. Los procedimientos del control aduanero se relacionan plenamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- c. La aplicación de la normatividad tributaria se relaciona directamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- d. La atención del personal del control aduanero se relaciona directamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- e. La utilización de la tecnología en el control aduanero se relaciona plenamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

RECOMENDACIONES

- a. Es necesario que la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT), en lo que respecta el control aduanero, implementen políticas y estrategias que busquen hacer más rápidas las tareas que realizan diariamente en el Aeropuerto Jorge Chávez. Es decir, se debe buscar disminuir las grandes colas que se generan diariamente por la oficina de migraciones y Aduanas, siendo esta actividad la que crea mayor insatisfacción en los usuarios.
- b. En el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, se deben implementar políticas que busquen darle mayor eficacia y eficiencia a los servicios de embarque, dado que existen deficiencias graves en este aspecto dentro de dicho Aeropuerto.
- c. Es necesario que en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima, se busquen e implementen estrategias que busquen en un corto plazo disminuir la congestión del tránsito aéreo. Situación ésta que no permite que los usuarios estén plenamente satisfechos con dichos servicios.
- d. Los encargados del Aeropuerto Jorge Chávez, deben plantear alternativas de solución a los problemas de impuntualidad en las salidas, así como las limitadas vías de acceso, ya que al corregirse dichas limitaciones se conseguirá una mayor satisfacción de los usuarios.
- e. Es necesario, capacitar frecuentemente al personal que ofrece servicios dentro del Aeropuerto Jorge Chávez. Esto con la finalidad que los usuarios cuenten con un servicio de calidad y por ende se sientan satisfechos con los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2006) Desempeño por competencias, evaluación de 360° (2ª.ed.) Buenos Aires: Granica.

Andía Valencia, Walter (2012) Clima Organizacional. Editorial El Saber. Caracas Venezuela

Aubert, N. Y Gaulejac, V. (2007) El coste de la excelencia - Barcelona, Paidós. Anzola, Sérvulo (2002) Administración De Pequeñas Empresas. Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México.

Aguilar Villanueva, Luis F. 2006. Gobernanza y gestión pública. Sección de obras de administración pública. México: Fondo de Cultura Económica.

Arce Zagaceta Manuel (2010) "El Estado: Rol y Funciones" - el Perú construye.

Ausejo, F. (2007) Reforma del Estado en el Perú. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros - Programa de Modernización y Descentralización del Estado.

Ávila Caballer, Agustín (1998) Curso Internacional de Fiscalización Aduanera, Escuela Aduanera y Tributaria. Secretaria de Integración Económica Centroamérica.

Barzelay, Michael (2003) La nueva gerencia pública. Un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas públicas. México: FCE.

Beltrán J., Jesús Mauricio (1999) Indicadores de Gestión Herramientas para lograr la Competitividad. 3R Editores.

Bernárdez, Mariano (2008) Capital intelectual: Creación de valor en la sociedad del conocimiento. Primera edición. Editorial AuthorHouse. USA

Burt K. Scanlan, (2000) Principios de la Investigación. Editorial Bloom, Santiago Chile.

Cámara de Comercio de Canadá. (2007) The Jorge Chavez Airport: Modern and cosmopolitan. Dialogue (sep.).

Chiavenato, I. (2009) Gestión del Talento Humano. (3era edición). México: Mc Graw Hill.

Chavenato; Idalberto (2004) Gestión Del Talento Humano. Segunda edición, editorial McGrawhill, Colombia.

Chiavenato Idalberto (2002) Gestión del Talento Humano. Editora McGraw-Hill.

Deloitte (2001) Talento de vanguardia 2020: Construyendo juntos la recuperación. Lo que el talento espera y la forma en que los líderes están respondiendo. Disponible en: <http://www.deloitte.com/assets>

Deming, W. Edwards (2000). Out of the crisis (1. MIT Press edition). Cambridge, Mass.: MIT Press.

Diario Oficial El Peruano (06/11/2012)

Diario Oficial El Peruano (27/06/2008)

Fernández Hatre, Alfonso (2002) "Manual y procedimientos de un sistema de calidad ISO 9001-2000." Instituto de Fomento Regional.

Gutiérrez Humberto (1997) Calidad total y productividad. Segunda edición. McGrawHill. México.

Garrido, S. (2006) Dirección Estratégica. 2 ed. Madrid: McGraw Hill.

Gómez Ceja Guillermo (1994) Planeación y organización de empresas. Octava edición. México 1994. Editorial McGraw Hill. García, María (2003) La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Año 2 Número 9.

Fernández Arenas, José Antonio (1991) El Proceso administrativo; Editorial DIANA; México.

Harol Koontz y Heinz Weihrich (2012) Administración Una Perspectiva Global, 11ª Edición, México, McGraw Hill Interamericana Editores.

Harold Koontz; Heinz Weihrich (2004) Administración, Una Perspectiva Global, 12ª. Edición, México, MC GRAW HILL.

Inzam Miguel (2001) Facilitación del comercio: un concepto urgente para un tema recurrente, CEPAL, Chile.

Ivancevich, J. (2005) Administración de Recursos Humanos (9ª.ed.) México: McGraw-Hill.

Koontz, H / Weihrich, H. (2015) Administración: Una perspectiva global. 14.ª ed. Editorial Mc Graw Hill.

Koontz Harold, Weihrich (2004) Administración una perspectiva global. Treceava edición. México Editorial McGraw Hill.

Lamb Ch., J. Hair y C. Mc Daniel (2006) Marketing. 8ª. Ed. Thomson, Bogotá, Colombia.

M. Juran y F. M. Tryna. (1997) Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill

Maskus, Keith E.; Otsuki, Tsunehiro and Wilson, John S. (2001) An Empirical Framework for Analyzing Technical Regulations and Trade in Quantifying the impact of technical barriers to trade: Can it be done? Keith Maskus and John S. Wilson eds.

Mendiola Alfredo, Arévalo Grissy, Maratuech Paul, Pérez Jessica, Juan Valencia Carlos (2011) Concesión del aeropuerto Jorge Chávez: evaluación del valor generado. Editorial Cordillera S. A. C.

Mintzberg, H. Stoner (1984) La estructuración de las organizaciones/ H. Mintzberg. Barcelona: Ed Ariel. .

MINCETUR (2004) Plan Maestro de Facilitación del Comercio Exterior, Lima.

Mondy Wayne, R. y M. Noe, Robert (2005) Administración de Recursos Humanos. 9na. edición.

Moore, Mark. 1995. Gestión estratégica y creación de valor en el sector público. Barcelona. España: Ediciones Paidós Ibérica.

Münch Galindo, Lourdes (1997) Fundamentos de administración; Editorial Trillas; México.

NMX-CC-9000-IMNC-2000 (ISO 9000): Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

Osborne, D., y Gaebler, T. (1992) Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector, Reading MA, Addison-Wesley.

Perry Guillermo (2001) Presentación realizada en Seminario “Reforma del Estado y Descentralización del Perú: Tarea Impostergable”. Julio Lima Perú.

Pérez, V. (2006) Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio, (1ª. ed.), España: Ideaspropias editorial.

Pintado Pasapera, Egar (2011) Comportamiento Organizacional. Editorial Lima Negocios Arco Iris. Perú

Quintero, N., Africano, M. y Faria, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa de vigilantes asociados costa oriental del lago. Revista negotium ciencias gerenciales. Año 3, N°9.

Rubio Correa, Marcial (2006) El Estado Peruano según la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Fondo Editorial, Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

Salcedo, I. y Romero, J. (2009) Cultura Organizacional y Gestión de la calidad en una empresa del Estado Venezolano. Revista Venezolana de Gerencia. Año 11, N°. 019.

Stephen Robbins; Mary Coulter (2005) Administración, 8ª Edición, México, PEARSON Prentice Hall.

SUNAT - IATA - Curso de Administración Aduanera, pp. Perú - 2010.

USAID/PERU Prodescentralización y Presidencia del Consejo de Ministros: Aspectos Claves en la Gestión Pública Descentralizada - Reforma del Estado y modernización de la gestión pública, 2011.

Fuentes de Internet

<http://primeraexportacion.com.ar/documentos-tecnicos>

<http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera>

<http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera>

<http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera>

<http://www.sisman.utm.edu/gestiondeltalentohumano>

<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas>

<http://www.sunat.gob.pe>

<http://www.definicionabc.com/general/calidad.php>

<http://www.sunat.gob.pe>

<http://conceptodefinicion.de/fidelizacion>

<http://www.sunat.gob.pe>

<http://www.sunat.gob.pe>

Fundación “La Caixa”. <http://www.fundacioncanfranc.org>

Anexos

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>General</p> <p>¿De qué manera la gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>General</p> <p>Determinar de qué manera la gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p>	<p>General</p> <p>La gestión del control aduanero en zona primaria se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez</p>	<p>VI:</p> <p>Gestión del control aduanero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento del control aduanero. • Normatividad tributaria • Tecnología • Atención del personal
<p>Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera los procedimientos del control aduanero se relacionan con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p> <p>b) ¿De qué manera la aplicación de la normatividad tributaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p> <p>c) ¿De qué manera la utilización de la tecnología en el control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p> <p>d) ¿De qué manera la atención del personal de control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Determinar de qué manera los procedimientos del control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p> <p>b) Determinar de qué manera la aplicación de la normatividad tributaria se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p> <p>c) Determinar de qué manera la utilización de la tecnología en el control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p> <p>d) Verificar de qué manera la atención del personal de control aduanero se relaciona con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Los procedimientos del control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p> <p>b) La aplicación de la normatividad tributaria se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p> <p>c) La utilización de la tecnología se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p> <p>d) La atención del personal de control aduanero se relaciona negativamente con la satisfacción de los pasajeros que arriban en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p>	<p>VD:</p> <p>Satisfacción de los pasajeros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención • Ambiente/ Confort

ENCUESTA

1. ¿Cómo considera usted que es la Gestión del control aduanero en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo
2. ¿Cómo considera usted que es el Procedimiento del control aduanero en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Muy Eficaz
 - b. Eficaz
 - c. Poco eficaz
 - d. Nada eficaz.
3. ¿Considera usted que los encargados del control aduanero aplican adecuadamente la Normatividad tributaria en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
4. ¿Considera usted que la Tecnología es debidamente utilizada en el control aduanero realizada en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
5. ¿Cómo considera usted que es la Atención ofrecida por el personal encargado del control aduanero en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Muy buena
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala
 - e. Muy mala

6. ¿Considera usted que el procedimiento de control aduanero crea insatisfacción en los pasajeros que se embarcan en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
7. ¿Considera usted que el procedimiento de control aduanero tiene implicancia en el Tiempo de atención que se ofrece a los pasajeros que se embarcan en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
8. ¿Cómo considera usted que es el Ambiente/ Confort dentro del Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo
9. ¿En qué medida considera usted que el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima como organización asume plenamente su responsabilidad cuando como consecuencia de una mala decisión afecta a un cliente?
 - a. En gran medida
 - b. Parcialmente
 - c. En escasa medida
10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los servicios ofrecidos en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
 - a. Muy Satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Insatisfecho
 - d. Muy insatisfecho

11. ¿Qué tan confiable considera usted que son las programaciones de vuelos realizados en el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
- a. Muy confiables
 - b. Confiables
 - c. Poco confiables
 - d. Nada confiables
12. ¿ En comparación, con otros aeropuertos semejantes, la calidad del servicio es:
- a. Mucho mayor
 - b. Mayor
 - c. Más o menos igual
 - d. Menor
 - e. Mucho menor
13. De acuerdo a las visitas que realiza usted al Aeropuerto Jorge Chávez de Lima. ¿Cómo considera usted el desempeño del personal?
- a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo
14. ¿Se encuentra usted conforme con los servicios ofrecidos por el Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
- a. Muy conforme
 - b. Conforme
 - c. Poco conforme
 - d. Nada conforme
15. ¿Se encuentra usted conforme con el precio de los productos que se ofrecen dentro del Aeropuerto Jorge Chávez de Lima?
- a. Muy conforme
 - b. Conforme
 - c. Poco conforme
 - d. Nada conforme