

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**



**“MEJORA CONTINUA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DEL  
PUESTO DE CONTROL ADUANA DE TACNA, TERMINAL TERRESTRE, 2016”**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. Luciana Fabiola Loayza Estrada**

**Asesor:**

**Mg. Elizabeth Luisa Medina Soto**

**Para Obtener el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**TACNA – PERU**

**2018**

### *Agradecimiento*

*Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me dirige por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo guiando el destino de mi vida.*

*Lic. Luciana Fabiola*

## *Dedicatoria*

*Dedico esta tesis de manera especial a mi padre, quien fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó las bases de responsabilidad y deseo de superación. A mis hermanos, por haberme ofrecido el amor y la calidez de familia. Y a David por su constante apoyo y amor incondicional.*

*Lic. Luciana Fabiola*

## Tabla de contenido

|   |     |
|---|-----|
| RESUMEN.....  | xix |
| ABSTRACT.....   | xx  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 1   |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....  | 3   |
| 1.1 Planteamiento del Problema.....   | 3   |
| 1.2 Formulación del Problema .....  | 8   |
| 1.2.1 Problema principal.....   | 8   |
| 1.2.2 Problemas secundarios.....  | 8   |
| 1.3 Justificación de la investigación.....  | 9   |
| 1.3.1 Justificación de la investigación .....   | 9   |
| 1.4 Objetivos de la investigación.....  | 10  |
| 1.4.1 Objetivo General.....   | 10  |
| 1.4.2 Objetivos Específicos .....   | 10  |
| 1.5 Conceptos Básicos.....  | 11  |
| 1.6 Antecedentes de la investigación.....   | 12  |
| 1.6.1 Antecedentes internacionales.....   | 12  |
| 1.6.2 Antecedentes nacionales.....  | 14  |
| CAPITULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO.....   | 16  |
| 2.1 Calidad.....  | 16  |
| 2.1.1 Enfoques sobre calidad .....  | 16  |
| 2.1.2 Definición de calidad.....  | 18  |
| 2.1.3 Servicio .....  | 19  |
| 2.1.4 Calidad de los servicios .....  | 22  |
| 2.1.5 Prestación de Servicios Públicos .....  | 28  |
| 2.2 Mejora continua.....  | 39  |
| 2.2.1 Definición .....  | 39  |
| 2.2.2 Metodologías de la mejora continua.....   | 40  |
| 2.3 Marco contextual: Superintendencia Nacional de Administración Aduanera y Tributaria. .... | 44  |

|  |  |    |
|--|--|----|
| 2.3.1                                  | Denominación de la institución .....   | 44 |
| 2.3.2                                  | Reseña Histórica .....   | 45 |
| 2.3.3                                  | Base Legal.....  | 45 |
| 2.3.4                                  | Ubicación Espacial .....   | 46 |
| 2.3.5                                  | Perfil de la Institución.....  | 46 |
| 2.3.6                                  | Actividad Principal de la Institución .....  | 47 |
| 2.3.7                                  | Intendencia de Aduana de Tacna .....   | 48 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO ..... |  | 65 |
| 3.1                                    | Hipótesis .....  | 65 |
| 3.1.1                                  | General.....   | 65 |
| 3.1.2                                  | Secundarias .....  | 65 |
| 3.2                                    | VARIABLES.....   | 66 |
| 3.2.1                                  | Variable dependiente .....   | 66 |
| 3.2.2                                  | Variable Independiente .....   | 67 |
| 3.3                                    | Tipo de Investigación .....  | 70 |
| 3.4                                    | Diseño de la Investigación.....  | 71 |
| 3.5                                    | Ámbito de estudio.....   | 71 |
| 3.6                                    | Población y Muestra .....  | 72 |
| 3.6.1                                  | Unidades de Estudio .....  | 72 |
| 3.6.2                                  | Población .....  | 72 |
| 3.6.3                                  | Muestra .....  | 72 |
| 3.7                                    | Técnicas e instrumentos .....  | 73 |
| 3.7.1                                  | Técnicas de Recolección de los Datos.....  | 73 |
| 3.7.2                                  | Instrumentos para la Recolección de los Datos .....  | 73 |
| 3.8                                    | Métodos de Análisis de Datos .....   | 76 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....           |  | 77 |
| 4.1                                    | Descripción del trabajo de campo .....   | 77 |
| 4.2                                    | Diseño de la presentación de los resultados .....  | 80 |
| 4.3                                    | Presentación, análisis e interpretación de resultados.....   | 80 |
| 4.3.1                                  | Resultados del nivel de calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control y despacho de la encomienda, y descarga de la importación antes de la implementación de la mejora continua..... | 81 |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 4.3.2   | Resultado del nivel de calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control y despacho de la encomienda, después de la implementación de la mejora continua (cuestionario al usuario).....  | 141 |
| 4.3.3   | Resultado del nivel de calidad del servicio al usuario, con respecto al control y despacho de la encomienda, así como de descarga de la importación antes de la implementación de la mejora continua (Personal encuestado eue labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de da Aduana de Tacna).....                  | 200 |
| 4.3.4   | Resultado del nivel de calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control y despacho de la encomienda, así como la descarga de la importación, después de la implementación de la mejora continua (Personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna)..... | 209 |
| 4.4   | Contratación De La Hipótesis.....   | 217 |
| 4.4.1   | Contratación de la Hipótesis General.....   | 217 |
| 4.4.2   | Contratación de la Primera Hipótesis Específica.....  | 219 |
| 4.4.3   | Contratación de la Segunda Hipótesis Específica.....  | 221 |
| 4.4.4   | Contratación de la Tercera Hipótesis Especifica.....  | 223 |
| 4.4.5   | Contratación de la Cuarta Hipótesis Especifica.....   | 225 |
| 4.5   | Comprobación De Hipótesis (Discusión).....  | 227 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... |   | 235 |
| 5.1   | Conclusiones.....   | 235 |
| 5.2   | Recomendaciones.....  | 237 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                 |   | 239 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabla 1  | Definición de calidad  | 18 |
| Tabla 2  | Definición de servicio de calidad  | 20 |
| Tabla 3  | Características de los servicios   | 21 |
| Tabla 4  | Dimensiones del modelo SERVQUAL  | 23 |
| Tabla 5  | GAPS del Modelo SERVQUAL   | 24 |
| Tabla 6  | Elementos Servqual   | 26 |
| Tabla 7  | Definición de calidad del servicio   | 27 |
| Tabla 8  | Metodología de Jurán   | 38 |
| Tabla 9  | Crosby postuló 14 pasos para el mejoramiento de la calidad   | 39 |
| Tabla 10 | Metodología Deming   | 41 |
| Tabla 11 | Kaizen: Métodos y herramientas   | 42 |
| Tabla 12 | ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH  | 60 |
| Tabla 13 | ALPHA DE CRONBACH: Calidad del servicio de atención al usuario   | 60 |
| Tabla 14 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.   | 66 |
| Tabla 15 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.  | 68 |
| Tabla 16 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda   | 70 |
| Tabla 17 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.   | 72 |
| Tabla 18 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.  | 74 |
| Tabla 19 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.   | 76 |
| Tabla 20 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda. | 78 |

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| Tabla 21 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.  | 80  |
| Tabla 22 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.   | 82  |
| Tabla 23 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.                             | 84  |
| Tabla 24 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 86  |
| Tabla 25 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 88  |
| Tabla 26 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 90  |
| Tabla 27 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 92  |
| Tabla 28 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 94  |
| Tabla 29 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 96  |
| Tabla 30 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda. | 98  |
| Tabla 31 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                      | 100 |
| Tabla 32 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                | 102 |
| Tabla 33 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los   | 104 |



|          |   |     |
|----------|---|-----|
|          | procesos de despacho de la encomienda.  |     |
| Tabla 34 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 106 |
| Tabla 35 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.  | 108 |
| Tabla 36 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  | 110 |
| Tabla 37 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 112 |
| Tabla 38 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  | 114 |
| Tabla 39 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 116 |
| Tabla 40 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. | 118 |
| Tabla 41 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                      | 120 |
| Tabla 42 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                | 122 |
| Tabla 43 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                | 124 |
| Tabla 44 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.  | 126 |
| Tabla 45 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.   | 128 |
| Tabla 46 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre   | 130 |

|          |  |     |
|----------|--|-----|
|          | demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda   |     |
| Tabla 47 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda  | 132 |
| Tabla 48 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.  | 134 |
| Tabla 49 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.   | 136 |
| Tabla 50 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda. | 138 |
| Tabla 51 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.   | 140 |
| Tabla 52 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.                                | 142 |
| Tabla 53 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficiente equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.                 | 144 |
| Tabla 54 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 146 |
| Tabla 55 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 148 |
| Tabla 56 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 150 |
| Tabla 57 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 152 |
| Tabla 58 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                       | 154 |
| Tabla 59 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 156 |
| Tabla 60 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre,   | 157 |

|          |   |     |
|----------|---|-----|
|          | los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  |     |
| Tabla 61 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 159 |
| Tabla 62 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 161 |
| Tabla 63 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                          | 163 |
| Tabla 64 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 165 |
| Tabla 65 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.  | 167 |
| Tabla 66 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  | 169 |
| Tabla 67 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 171 |
| Tabla 68 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  | 173 |
| Tabla 69 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 175 |
| Tabla 70 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. | 177 |
| Tabla 71 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                      | 179 |

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| Tabla 72 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                 | 181 |
| Tabla 73 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. | 183 |
| Tabla 74 | Eficiencia (Antes)   | 185 |
| Tabla 75 | Tiempo (Antes)   | 187 |
| Tabla 76 | Suministro de recursos (Antes)   | 188 |
| Tabla 77 | Productividad de servicios (Antes)   | 189 |
| Tabla 78 | Eficacia (Antes)   | 190 |
| Tabla 79 | Cumplimiento de normas (antes)   | 191 |
| Tabla 80 | Capacitación (antes)   | 192 |
| Tabla 81 | Infraestructura y equipamiento (antes)   | 193 |
| Tabla 82 | Dimensión de la eficiencia (después)   | 194 |
| Tabla 83 | Tiempo (después)   | 196 |
| Tabla 84 | Suministro de recursos (después)   | 197 |
| Tabla 85 | Productividad de servicios (después)   | 198 |
| Tabla 86 | Eficacia (después)   | 199 |
| Tabla 87 | Cumplimiento de normas (después)   | 200 |
| Tabla 88 | Capacitación (después)   | 201 |
| Tabla 89 | Infraestructura y equipamiento (después)   | 202 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Figura 1 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.   | 66 |
| Figura 2 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.  | 68 |
| Figura 3 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda   | 70 |
| Figura 4 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.   | 72 |
| Figura 5 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.  | 74 |
| Figura 6 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.   | 76 |
| Figura 7 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda. | 78 |
| Figura 8 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.   | 80 |
| Figura 9 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.                                | 82 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| Figura 10 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.                             | 84  |
| Figura 11 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 86  |
| Figura 12 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 88  |
| Figura 13 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 90  |
| Figura 14 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 92  |
| Figura 15 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 94  |
| Figura 16 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 96  |
| Figura 17 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda. | 98  |
| Figura 18 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                      | 100 |
| Figura 19 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                | 102 |
| Figura 20 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                | 104 |
| Figura 21 | En el Puesto de control aduanero del terminal   | 106 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
|           | Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   |     |
| Figura 22 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.  | 108 |
| Figura 23 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  | 110 |
| Figura 24 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 112 |
| Figura 25 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  | 114 |
| Figura 26 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 116 |
| Figura 27 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. | 118 |
| Figura 28 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                      | 120 |
| Figura 29 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                | 122 |
| Figura 30 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                | 124 |
| Figura 31 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.  | 126 |

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| Figura 32 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.  | 128 |
| Figura 33 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda   | 130 |
| Figura 34 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda  | 132 |
| Figura 35 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.  | 134 |
| Figura 36 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.   | 136 |
| Figura 37 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda. | 138 |
| Figura 38 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.   | 140 |
| Figura 39 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.                                | 142 |
| Figura 40 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficiente equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.                 | 144 |
| Figura 41 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 146 |
| Figura 42 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 148 |
| Figura 43 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la   | 150 |



|           |   |     |
|-----------|---|-----|
|           | encomienda.   |     |
| Figura 44 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 152 |
| Figura 45 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  | 154 |
| Figura 46 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   | 156 |
| Figura 47 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda. | 158 |
| Figura 48 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                      | 159 |
| Figura 49 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                | 161 |
| Figura 50 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                | 163 |
| Figura 51 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 165 |
| Figura 52 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.  | 167 |
| Figura 53 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  | 169 |
| Figura 54 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 171 |
| Figura 55 | En el Puesto de control aduanero del terminal   | 173 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
|           | Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  |     |
| Figura 56 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   | 175 |
| Figura 57 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. | 177 |
| Figura 58 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                      | 179 |
| Figura 59 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                | 181 |
| Figura 60 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                | 183 |
| Figura 61 | Eficiencia (Antes)  | 185 |
| Figura 62 | Tiempo (Antes)  | 187 |
| Figura 63 | Suministro de recursos (Antes)  | 188 |
| Figura 64 | Productividad de servicios (Antes)  | 189 |
| Figura 65 | Eficacia (Antes)  | 190 |
| Figura 66 | Cumplimiento de normas (antes)  | 191 |
| Figura 67 | Capacitación (antes)  | 192 |
| Figura 68 | Infraestructura y equipamiento (antes)  | 193 |
| Figura 69 | Dimensión de la eficiencia (después)  | 194 |
| Figura 70 | Tiempo (después)  | 196 |
| Figura 71 | Suministro de recursos (después)  | 197 |
| Figura 72 | Productividad de servicios (después)  | 198 |
| Figura 73 | Eficacia (después)  | 199 |
| Figura 74 | Cumplimiento de normas (después)  | 200 |
| Figura 75 | Capacitación (después)  | 201 |
| Figura 76 | Infraestructura y equipamiento (después)  | 202 |

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad determinar si la mejora continua influye en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control de Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016.

El tipo de Investigación es de tipo aplicada. El diseño de la Investigación es no experimental y transeccional. La muestra estuvo constituida por los usuarios del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna, siendo un total de 135. El instrumento utilizado fue el cuestionario dirigido al personal de la referida institución, así como a los usuarios externos.

El estudio concluyó que la calidad del servicio al usuario del puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal terrestre, 2016, es óptima en un 82,9 %, reflejado en la calidad de los procesos de control de la encomienda, procesos de despacho de control de la encomienda, procesos de descargo de importación de las mercancías.

Palabras claves: mejora continua, calidad del servicio, atención al usuario, puesto de control aduanero, terminal terrestre.

## **ABSTRACT**

The present research aimed to determine if the continuous improvement influences the quality of the user service of the Customs Control Station of the Terrestrial Terminal of the Customs Intendance of Tacna in 2016.

The type of research is of the applied type. The research design is non-experimental and transectional. The sample consisted of the users of the Customs Control Station of the Terrestrial Terminal of the Tacna Customs Intendance, a total of 135. The instrument used was the questionnaire addressed to the staff of the said institution, as well as to external users.

The results determined that there are significant differences in the level of quality of the user service of the Terminal Control Customs Terminal of the Tacna Customs Intendency, before and after the implementation of continuous improvement.

Keywords: continuous improvement, quality of service, customer service, customs checkpoint, land terminal.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar si la mejora continua influye en la calidad del servicio de atención al usuario del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna en el 2016.

Merece resaltar que, en el contexto global, surge la crucial necesidad que los entes de cualquier rubro cuenten con un sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua, que es una filosofía de mejora de procesos, o una herramienta para mejorar los procesos, el cual asegura la garantía de cada uno de sus productos y servicios ofrecidos. Un sistema que le permita al ente diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores, debido a que bastantes veces es exigido por países extranjeros que siguen los estándares internacionales.

Por tanto, categóricamente una organización tendrá éxito y reconocimiento sólo si brinda productos o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente o de los usuarios, lo que se convierte en un requisito indispensable para lograr la competitividad; por lo que se requiere que las organizaciones deben medir sus procesos en forma permanente.

El presente estudio determina la calidad del servicio de atención al usuario del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna, como resultado de la implementación de la mejora continua, basado en la Metodología Deming. Por lo antes referido, el presente estudio considera los siguientes capítulos:

El Capítulo I trata sobre el problema que involucra el planteamiento y la formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos de la investigación. Así como los antecedentes de la investigación.

El capítulo II considera el fundamento teórico científico de las variables de estudio.

El capítulo III refiere al marco metodológico que involucra la hipótesis general y específicos. Así como el tipo y diseño de investigación, ámbito de estudio, y la población y muestra; así como la unidad de estudio, la población y la muestra, así como la unidad de estudio, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo IV plasma los resultados, la descripción del trabajo de campo, el diseño de la presentación de los resultados. la presentación de los resultados, la prueba estadística, la comprobación de hipótesis (discusión).

Finalmente, las conclusiones, sugerencias o propuesta y bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En Perú, la mayoría de instituciones públicas carecen de una imagen positiva en la atención al usuario. Esto debido a largos trámites burocráticos, al desconocimiento del personal sobre el manejo de conflictos y atención al público, la aglomeración de usuarios para realizar trámites, etc. En un extremo, la Defensoría del Pueblo del Perú, recibe diariamente diversas quejas de la ciudadanía por la vulneración de sus derechos constitucionales ocasionados por las distintas entidades de la Administración Pública. Muchas de estas quejas se iniciaron por incidentes que se pudieron evitar con una mejor atención al usuario.

Es así que en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna, se observa que no brindan en forma óptima calidad del servicio a los usuarios del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna. Sin embargo, de manera general algunos usuarios perciben que no se les proporciona un buen servicio, tanto por la atención que reciben como por la calidad de los mismos.

Es vital referir, que en el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, no se brinda óptimamente buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda. El personal no desarrolla suficientemente capacidad de respuesta, en el proceso de control de la encomienda en cuanto a los horarios de atención a los usuarios, control de la

presentación de los bultos ante la autoridad aduanera, para la revisión física, luego la entrega de la encomienda a la empresa de transporte, así como la eficiente intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

No se brindan óptimamente la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda. el personal no promueve canales de atención, es decir, espacios del tipo presencial de la indicada institución medios o puntos de acceso (oficinas y establecimientos), o en todo caso otros medios de comunicación, con respecto al control de la presentación de los bultos ante la autoridad aduanera, para la revisión física, luego la entrega de la encomienda a la empresa de transporte, así como la eficiente intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

El personal no demuestran óptimamente capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda, no se desarrolla con total responsabilidad el proceso de producción de bienes y servicios públicos, o no tienen suficiente capacitación para optimizar el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a los usuarios. El personal de la referida entidad no muestran suficiente interés y nivel de atención individualizada para la respectiva orientación, la misma que se debe dar en forma fiable y cuidadosa, con respecto a la orientación oportuna y con la menor utilización de recursos en el control de la encomienda. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda; por lo que se deduce que no es tan eficiente, reflejado en que logra atender en los procesos de control de la encomienda pasando los 5 minutos. No se cumple óptimamente el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda; por lo que se deduce que el personal que desarrolla el control aduanero del terminal terrestre no cumplen a cabalidad las normas, en cuanto a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y aplicación de los



Procedimientos DESPA – PG.23, Procedimiento Control., PE-10.10, que considera el control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero. El personal de la referida institución no muestran una óptima presentación personal en la atención en los procesos de control de la encomienda. Asimismo, parte del personal a veces no desarrolla un cuidadoso proceso de control, así como no son tan cuidadosos en su conducta como la forma de comunicarse con los usuarios, en el proceso de control de la encomienda.

Asimismo, el personal no está óptimamente capacitado en cuanto a las normas y directivas internas del proceso de control de la encomienda. Asimismo, si bien es cierto cuentan con suficiente infraestructura, pero no muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de despacho de la encomienda. No se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda; por lo que se determina que si bien es cierto la entidad tiene suficiente equipamiento de última generación, parte del personal no lo sabe utilizar, es decir, no se adaptan fácilmente a los cambios de las nuevas Tecnologías de Información (TICs).

Cabe referir que no se brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda; por lo que se determina que no se realiza a cabalidad las buenas prácticas de atención con relación a los horarios, y el control documentario. No se brinda una óptima viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda; el personal de la Aduana no hace conocer completamente el funcionamiento del sistema administrativo de los canales de atención sobre el proceso de despacho con respecto al viabilización oportuna

del trámite del control documentario. Asimismo, no efectivizan una óptima atención en cuanto a los procesos de despacho con relación al control documentación y horarios de atención, que considera cumplir con las formalidades aduaneras. No se orientan en el tiempo oportuno y con la menor utilización de recursos, el proceso de despacho de la encomienda. El personal del Puesto de Control Aduanero se toma más de cinco minutos para la atención del proceso de despacho de la encomienda. Asimismo, parte del personal del Control aduanero del terminal terrestre no hace comprender al usuario el procedimiento de despacho de la encomienda, no tiene suficiente capacidad de respuesta flexible y rápida, a veces no son tan corteses y amables con los usuarios, con respecto a las formalidades aduaneras sobre el control documentación y horarios de atención, que involucra el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

No tienen una óptima pulcritud, es decir, no desarrolla sus procedimientos de despacho en forma cuidadosa, así como en su conducta y forma de comunicación, por lo que no demuestran formalidad y responsabilidad en el servicio. El Personal del Control Aduanero no se encuentra debidamente capacitado con respecto al control de la documentación y horarios de atención. Si bien es cierto cuentan con suficiente infraestructura, pero no muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de despacho de la encomienda. Además, si bien es cierto tienen modernos equipos y suficiente equipamiento para desarrollar la atención del control documentario y horario de atención con respecto al manifiesto de carga del transporte y la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas del Propietario de

las mercancías, parte del personal no sabe cómo usar tal equipamiento, es decir, no se adaptan a las nuevas Tecnologías de Información (TICs); por lo que se deduce que el personal del Puesto de Control Aduanero no desarrolla suficientemente una capacidad de respuesta, en el proceso de descargo de la importación- El personal no promueve canales de atención, es decir, espacios del tipo presencial de la indicada institución medios o puntos de acceso (oficinas y establecimientos), o en todo caso otros medios de comunicación, No se desarrolla con total responsabilidad el proceso de producción de bienes y servicios públicos, o no tienen suficiente capacitación para optimizar el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a los usuarios, además, el personal no muestran suficiente interés y nivel de atención individualizada para la respectiva orientación, la misma que debe dar en forma fiable y cuidadosa, con respecto a la orientación oportuna y con la menor utilización de recursos el proceso de descarga la importación. El personal que desarrolla la descarga de la importación no cumplen a cabalidad las normas, en cuanto a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y aplicación de los Procedimientos DESPA – PG.23, Procedimiento Control., PE-10.10- Asimismo, parte del personal a veces no desarrolla un cuidadoso proceso de control, así como no es tan cuidadoso en su conducta como la forma de comunicarse con los usuarios, en el proceso de descarga de la importación. Asimismo, no está óptimamente capacitado en cuanto a las normas y directivas internas del proceso de descargar de la importación, que considera la descarga de las mercancías amparadas en DAMS y DDSS, el control de las mercancías que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna. Asimismo, si bien es cierto cuentan con suficiente infraestructura, pero no muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de descarga de la importación. Además, si bien es cierto la entidad tiene suficiente equipamiento de última generación, parte del personal no lo sabe utilizar, es decir, no se adaptan fácilmente a los cambios de las nuevas Tecnologías de Información (TICs).

Por lo antes referido, los directivos del referido Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre, ha determinado implmentar la mejora continua, por tanto cabe preguntar.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- a) ¿Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después la implementación de la mejora continua?.
- b) ¿Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua?.
- c) ¿Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua?.
- d) ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua?

## **1.3 Justificación de la investigación**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

#### **a) Justificación teórica**

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda, procesos de despacho de la encomienda, proceso de descargo de importación de la mercancía, que afectan la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre.

#### **b) Justificación práctica**

De acuerdo a los objetivos de la investigación, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de la calidad del servicio al usuario usuario del Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, con respecto a los procesos de control de la encomienda, procesos de despacho de la encomienda, proceso de descargo de importación de la mercancía, descargo de importación de la mercancía.

#### **c) Justificación metodológica**

Para mejorar los procesos, se acude al empleo de técnicas de investigación como el instrumento para medir la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduanero del terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, a través de la aplicación del cuestionario y el procesamiento en el SPSS 24, así los resultados de la investigación se apoyan en la aplicación de técnicas de investigación es la encuesta.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar si existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a. Establecer si existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después la implementación de la mejora continua.
- b. Determinar si existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.
- c. Establecer si existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.
- d. Establecer la percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

## 1.5 Conceptos Básicos

### **Atención al usuario:**

Servicio que proporciona un ente para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en un ente si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

### **Aduana:**

Oficina pública, generalmente situada en las fronteras o puntos de contacto directo con el exterior, donde se registran las mercancías que se importan o exportan y donde se cobran los derechos que adeudan.

### **Calidad de servicio:**

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas requerimientos que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

### **Mejora continua:**

Es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en un ente o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo.

**Puesto de control aduanero:**

Son los recintos aduaneros, ubicados estratégicamente, cuya finalidad es el control de personas, mercancías y medios de transporte; ejecutando un conjunto de medidas destinadas a asegurar el cumplimiento de la Legislación Aduanera y los Convenios Internacionales vigentes. Se clasifican:

Por su Ubicación: Puesto de Control Fronterizo y Puesto de Control Intermedio. Por el Medio de Transporte: Puesto de Control Marítimo, Aéreo, Terrestre, Fluvial, Lacustre, Ferroviario.

## **1.6 Antecedentes de la investigación**

### **1.6.1 Antecedentes internacionales**

Yuen Fung Ting (2014) desarrolló el trabajo de investigación denominado *“Implementando una administración basada en la relación con el cliente usando una simulación en el sector minorista”*, de Centro de Investigación: The University Of Warwick (Tesis doctorado). El autor concluye en su propuesta lo siguiente:

- Dos enfoques, el desarrollo de una estrategia basada en la exploración de la gestión de las relaciones con el cliente, que es un módulo exploratorio y, por otro lado, la gestión de un módulo de simulación estática.
- Para apoyar y poner a prueba el modelo de desarrollo, se utilizó como estudio de casos al ente Hunter Douglas, un líder de clase mundial de moda, en donde se realizó la recolección de datos a través de encuestas a los clientes y grupos focales dirigidos al personal y a los clientes. La prueba de hipótesis y otros métodos estadísticos incluyeron factores de análisis, regresión múltiple, análisis post-hoc, análisis de sensibilidad, y análisis de políticas.



Pedraza (s/f) desarrolló el trabajo de investigación “*Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*”, de Universidad Autónoma de Tamaulipas, de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. El estudio concluye en lo siguiente:

- La calidad de los servicios ha pasado a ser un indicador clave en la evaluación del desempeño de la administración pública en las diferentes naciones. Se ha observado en forma concreta en el sector salud, que la evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios o pacientes ha cobrado y mantenido su protagonismo con el paso de los años, y que existe un interés constante por su investigación, tanto por las autoridades sanitarias como por los profesionales e investigadores.
- Resultó fundamental identificar, desde la percepción de los usuarios, los factores que determinan la calidad de los servicios de salud en esta zona de análisis, como un mecanismo externo de evaluación de la efectividad en la administración de los recursos y capacidades de la gerencia pública en este sector, el cual es muy sensible para cualquier sociedad.

Torres & Vásquez (2015), desarrollaron el trabajo de investigación denominado: “*Modelos de evaluación de la calidad del servicio caracterización y análisis, de la Universidad Nacional experimental Politécnica Antonio José de Sucre – Barquisimeto – Venezuela*”. Los autores concluyen en lo siguiente:

- El uso de una combinación de métodos cualitativos-cuantitativos para el diseño de los modelos de evaluación. Otro punto de encuentro es el carácter multidimensional de la evaluación de la calidad del servicio, se reconoce la complejidad de las actitudes del usuario como factor determinante del juicio de valoración de su resultado y la necesidad de desglosar y conocer el valor de dichas

apreciaciones en varios aspectos asociados a la prestación del servicio.

- Se pone de manifiesto la preponderancia del modelo SERVQUAL para medir la calidad, ya sea aplicando las mismas técnicas de investigación del modelo o aplicando otras para confirmar los atributos de la calidad del servicio.
- A pesar que diversos autores sugieren que los modelos deben ser especializados, las múltiples aplicaciones del SERVQUAL evidencian lo contrario.
- Es así como las dimensiones de valoración comunes encontradas en los modelos revisados en la última década, corresponden principalmente a los aspectos tangibles, atención al usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados.

### **1.6.2 Antecedentes nacionales**

Leiva (2008) desarrolló el trabajo de investigación “*Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la aduana de Ilo*”, de la Universidad Privada de Tacna (Tesis de maestría). El autor, entre sus conclusiones, refiere lo siguiente:

- La Aduana del Perú tiene como finalidad cumplir con los objetivos propios de la institución, proporcionándole a los agentes de aduana, exportadores e importadores, una atención de calidad, atención que permite a muchos de nuestros clientes obtener beneficios esperados y que representan en alguna medida el colmar de sus expectativas. Sin embargo, de manera general algunos usuarios perciben que no se les proporciona un buen servicio, tanto por la atención que reciben como por la calidad de los mismos.
- Tal situación obedecería a la falta de agilidad de los procedimientos, así como la diligencia del personal que atiende.
- Las circunstancias anteriores podrían llevar a la Aduana ha desmejorar su imagen y empeorar la percepción que los clientes

tienen de la misma, lo que no permitiría aplicar eficientemente, los planes que se marcan dentro de una política institucional, mucho menos se alcanzarían los niveles de satisfacción adecuados.

- Ello motiva a realizar la siguiente investigación, para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Quintanilla (2009) desarrolló el trabajo de investigación denominado “*Percepción de la calidad de los servicios que presta la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SA. de Moquegua, año 2009*”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. (Tesis de maestría). El autor concluye en lo siguiente:

- Conocer la percepción de la calidad del servicio que presta la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento SA. de Moquegua, incidirá en la optimización del servicio que presta la institución, ya que mediante su análisis se podrá aplicar medidas correctivas y potenciar los aspectos que lo ameriten. En consecuencia, genera beneficios expresados en la optimización de los procesos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento, lo cual repercutirá en la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios.
- Pintado y Rodríguez (2014) desarrollaron el estudio “propuesta de mejora en el servicio de atención en el ente de servicios de Servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo, de la Universidad Privada Antenor Orrego (tesis de grado). El autor concluye que en el caso Shalom Express S.A.C. el Plan de mejora del servicio busca en la empresa elevar la productividad en los procesos del servicio. Lograr una mayor satisfacción en los clientes y tener un mayor nivel de eficiencia en los procesos para atender a los clientes.

## **CAPITULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO**

### **2.1 Calidad**

#### **2.1.1 Enfoques sobre calidad**

##### **a) Enfoque trascendente**

De acuerdo a James (1997) dentro de este enfoque, la calidad es algo que no se puede tocar, pero se conoce en forma veloz, y puede cambiar a través del tiempo. Se asume que los integrantes de una empresa deben comprometerse para conseguir un producto lo mejor posible empleando los mejores componentes, los mejores procesos posibles y la mejor gestión.

##### **b) Enfoque basado en el producto**

Este enfoque asume que la calidad está en función de una variable específica y que se puede medir, la calidad y cantidad de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto (Miranda et alii, 2007). Sostiene que la calidad está en función de las propiedades, defiende su postura que la calidad se sostiene con el producto y no con la persona. (James, 2007).

##### **c) Enfoque basado en el cliente**

Siguiendo a Miranda et alii (2007), este enfoque sostiene que un producto será de calidad si se supera las expectativas del cliente. Se le

identifica a la calidad como adecuación para el uso, satisfaciendo los requerimientos del cliente. Esta aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto como a la ausencia de deficiencias. James (1997) considera que los consumidores individuales tienen diversos gustos y necesidades, y los artículos que mejor satisfacen sus preferencias son considerados como los que poseen una mayor calidad percibida.

#### **d) Enfoque basado en la producción**

Para este enfoque Miranda et alii (2007) hace referencia a Crosby (1991) y Deming (1989), quienes consideran que la calidad es la conformidad de los requerimientos con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a las tolerancias u objetivos definidos por los diseñadores del producto. Según James (1997), la estrategia de fabricación busca asegurar que se minimicen las desviaciones del modelo estándar ya que éstas reducen la calidad del producto fabricado.

#### **e) Enfoque basado en el valor**

Sostiene que la calidad de un producto está sujeta a su coste y su precio. Así, un producto será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia,. James (1997) (Miranda et Alíi (2007)

Un producto es de calidad cuando satisface las requerimientos y expectativas del cliente o usuario, en función de las siguientes medidas:

- Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.
- Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo.
- Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio.

## 2.1.2 Definición de calidad

A continuación se considera las definiciones de calidad, a osgo

Tabla 1. Definición de calidad

| Calidad         | Definición  |
|-----------------|---|
| Deming (1989)   | Es traducir los requerimientos futuros de los usuarios en características medibles; por lo que solo así solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.      |
| Juran (1990)    | Se basan en los requerimientos futuros de los usuarios y que por eso brindan satisfacción del producto.   |
| Ishikawa (1986) | La calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.   |
| Crosby (1988).  | Calidad es conformidad con los requerimientos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.  |
| Imai (1998).    | La calidad se refiere a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad del ente, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios |
| Drucker (1990)  | La calidad es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar.  |

Fuente: Elaboración propia

## 2.1.3 Servicio

### 2.1.3.1 Teorías

#### **Modelo de Grönroos**

Para Grönroos (1984), los servicios son en forma fundamental procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las tareas las actividades de producción y consumo se desarrollan. Se producen interacciones que incluyen una serie de “Momentos de verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio, como lo siguiente:

La calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio, la calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso y la calidad organizativa o imagen corporativa.

#### **Modelo de las cinco Gaps**

Aquí se considera como referencia el modelo de Grönroos (1978, 1984), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes realizaron a formularon su modelo conceptual denominado “el Modelo de los Cinco Gaps” o “Modelo de las Discrepancias”. Presenta cinco gaps o desajustes identificados que serían el origen de las fallas de las políticas de calidad, que en palabras de los autores dice “Una serie de discrepancias o deficiencias existen respecto a las percepciones de la calidad del servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores, estas deficiencias son los factores que afectan a la posibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

**Los Gaps son los siguientes:** Gap 1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos. Gap

2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Gap 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del mismo. entre las tecnologías y las funciones. Gap 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. las diferentes áreas de la ente, por prometer demasiado a los clientes. Gap 5: Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. Este último se produce como consecuencia de los anteriores, que para los autores es el único patrón de medida de la calidad del servicio. La expresión del modelo es la siguiente:  $Gap5 = f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ .

### 2.1.3.2 Definición de servicio

Para Grönroos (1984), los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio.

Tabla 2.  
Definición de servicio de calidad

| Autor                                       | Concepto   |
|---|--|
| El diccionario de la Real Academia Española | Del latín <i>servitium</i> , que refiere como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes. En términos más aplicados. |
| Fisher y Navarro (1994).                    | Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios.                          |
| Colunga (1995)                              | Es el trabajo realizado para otras personas.   |
| Fisher y Navarro (1994)                     | Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas.                                      |
| Kotler (1997)                               | Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y  |



---

no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

---

Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor (Duque, 2005)

---

Fuente: elaboración propia

### 2.1.3.3 Características de los servicios

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985) citado en Duque, (2005), las características fundamentales de los servicios, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 3 Características de los servicios

| Características           | Definición   |
|---------------------------|--|
| Intangibilidad            | La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. (Zeithaml, 1981).   |
| <b>La heterogeneidad</b>  | Los servicios –especialmente los de alto contenido de trabajo– son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que el ente cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella. |
| <b>La inseparabilidad</b> | En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto del ente de servicios.   |

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985)

## 2.1.4 Calidad de los servicios

### 2.1.4.1 Modelos de medición de la calidad del servicio

#### a) La Escuela Nórdica

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Sostiene que resumidamente el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa.

**El modelo nórdico** planteado por Grönroos considera elementos de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard en 1976. Define y explica la calidad del servicio percibida mediante las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Al mismo tiempo conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad (Grönroos, 1988).

**La calidad técnica** se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, el ente interna. Es lo que Grönroos denomina la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe.

**La calidad funcional** se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio. La forma en que los consumidores perciben el ente es la imagen corporativa del ente.

### b) Escuela americana

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Posteriormente, desarrollaron un instrumento que facilitó cuantificar la calidad de servicio y lo denominaron SERVQUAL.

Posteriormente hicieron críticas de las diez dimensiones indicadas, y con el análisis exhaustivo en las investigaciones, Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) citado en Duque (2005), después redujeron a cinco dimensiones:

Tabla 4  
Dimensiones del modelo SERVQUAL

| Elementos               | Concepto  |
|-------------------------|---|
| Confianza o empatía     | Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen los entes a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).               |
| Fiabilidad              | Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.  |
| Responsabilidad:        | Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad). |
| Capacidad de respuesta: | Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido   |

|               |  |
|---------------|--|
| Tangibilidad: | Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. |
|---------------|--|

Fuente: Duque, E. (2005).

Cabe indicar que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado en Duque (2005) definen vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.

El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco gaps, analiza los fundamentales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de los entes. El modelo presenta cuatro vacíos identificados por los autores como el origen de los problemas de calidad del servicio.

Estos vacíos a los que hace referencia el modelo se pueden resumir en las siguientes generalizaciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Parasuraman, 2004, citado por Duque, 2005).

Tabla 5.  
GAPS del Modelo SERVQUAL

| Elemento | Título  |
|----------|---|
| GAP 1.   | Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.         |
| GAP 2.   | Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. |
| GAP 3.   | Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.  |

- GAP 4. Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- GAP 5. Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

---

Fuente: Duque (2005)

El modelo propone que este último vacío se produce como consecuencia de las desviaciones anteriores y que constituye la medida de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 46).

#### **2.1.4.2 El Modelo de medición de calidad del servicio**

##### **a) El modelo Servqual**

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1991), bajo el concepto de calidad percibida, desarrollaron un instrumento de medida llamado SERVQUAL (palabra conjunta que se derivan de la palabra Service Quality) que permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías (producto de la correlación las diez dimensiones que identificaron para medir la calidad del servicio).

Este modelo compara las expectativas frente a las percepciones del consumidor y se encuentra representado por un cuestionario de 22 preguntas que mide la calidad de un servicio y que se basa en las percepciones y expectativas del consumidor.

Tabla 6  
Elementos Servqual

| Elementos               | Definición  |
|-------------------------|---|
| tangibles:              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación;</li> </ul>  |
| Fiabilidad:             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo fiable y cuidadoso;</li> </ul>  |
| Capacidad de respuesta: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de las entidades financieras.</li> <li>• Brindar un servicio rápido y ágil de los empleados del banco.</li> <li>• Los empleados de la caja municipal siempre deben estar dispuestos a ayudar</li> <li>• Los empleados de la caja responden rápidamente a las solicitudes de los clientes.</li> </ul> |
| Seguridad               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza; y,</li> </ul>  |
| Empatía                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada.</li> </ul>  |

Fuente: Elaboración propia

### 2.1.4.3 Definición de calidad del servicio

Las actividades relacionadas con la calidad eran inicialmente reactivas y orientadas hacia la inspección y el control estadístico de calidad, enfoque que posteriormente establecerá la calidad objetiva. Según Vásquez et al. (1996) citado en Duque (2005), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizadas (control estadístico de la calidad).

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, citado en Duque (2005). Asimismo, es necesario hacer diferencias:

**Tabla 7**  
**Definición de calidad del servicio**

| Autor                      | Concepto  |
|----------------------------|---|
| Según Rust y Oliver (1994) | Los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.   |
| Bou (1997)                 | El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos |

Fuente: Elaboración propia

## 2.1.5 Prestación de Servicios Públicos

### 2.1.5.1 Factores de calidad en la prestación de servicios públicos

Se puede diferenciar cuatro grandes grupos de factores que inciden en la calidad de un servicio:

- a) **Elementos de tangibilidad al servicio:** El diseño y la configuración de los locales de prestación, los equipos, el mobiliario, los materiales de uso, etc. (Velasco, 2010).
  
- b) **Elementos de fiabilidad al servicio:** La capacidad técnica del personal en el desarrollo de la prestación, su habilidad para realizar el servicio (Velasco, 2010).
  
- c) **Elementos que aportan capacidad de respuesta al servicio:** El diseño de unos procesos de gestión rápidos y flexibles, adaptables a las características de las demandas del usuario (Velasco, 2010).
  
- d) **Elementos que aportan seguridad al servicio:** La atención mostrada por el personal y la credibilidad que inspira al usuario (Velasco, 2010).

### 2.1.5.2 Criterios de valoración del servicio público

Estos diez criterios de valoración representa la base de partida para evaluar la satisfacción del usuario del servicio. A partir de ellos se puede establecer un sistema de control, a través de la determinación de un conjunto de indicadores que aporten información sobre la calidad del servicio (Sancho Royo, 2002)



**a) La accesibilidad al servicio:**

El servicio debe ser fácil de localizar, en los lugares y horarios convenientes, con poco tiempo de espera, o accesible a través de sistemas de informáticos a disposición del usuario.

**b) El nivel de comunicación:**

La administración suele utilizar un lenguaje adaptado a sus necesidades. En consecuencia, una estrategia sobre la calidad del servicio ha de prever la simplificación del lenguaje, tanto en los procedimientos como en las comunicaciones con los ciudadanos. Ahora bien, dado que el lenguaje interno de la administración está sujeto a ciertos requisitos jurídicos, su simplificación no puede ser total. Por consiguiente, cabe considerar que los puntos de contacto con el público ofrezcan una función de traducción del lenguaje interno de la gestión con el nivel de lenguaje que utiliza el ciudadano.

**c) La comprensión del sistema administrativo:**

Una de las consecuencias del aumento del número y de la complicación de las tareas de gestión es el escollo para el ciudadano de entender el funcionamiento administrativo. Es posible actuar sobre este aspecto mejorando la información, creando procedimientos más sencillos o mediante simplificación de procesos.

**d) La capacidad de respuesta flexible y rápida:**

Los ciudadanos solicitan a la gestión que satisfaga sus requerimientos verdaderos, concretas, particulares. En muchas ocasiones, el servicio se concibe basándose en la interpretación de los requerimientos por los responsables políticos o en las relaciones entre estos y los grupos de interés. Se debe tener en cuenta los requerimientos y reclamos de los ciudadanos, en el momento en que se adoptan las decisiones que les afectan.

**e) Receptividad del servicio**

La sensación de receptividad de la prestación aumenta para el ciudadano si éste puede participar activamente en los procesos de definición del servicio. Desde el punto de vista del ciudadano, esta participación le produce una sensación de responsabilidad en las gestiones y le facilita velar por que la gestión satisfaga sus demandas.

**f) Competencia del personal que presta el servicio:**

La capacitación técnica del capital humano al servicio de la gestión es un factor crucial para transmitir al ciudadano una prestación de calidad. Es necesario que los empleados posean las habilidades y el conocimiento requerido para desempeñar aquel puesto de trabajo que les ha sido asignado.

**g) Cortesía y amabilidad del personal:**

La labor del personal de contacto con el ciudadano es fundamental, ya que es el que ofrece de forma directa la prestación. El trato humano con el usuario del servicio es un factor clave en la estrategia de calidad. Es imprescindible que los empleados sean amables, respetuosos y considerados con el ciudadano.

**h) Credibilidad en la prestación del servicio:**

La credibilidad en la actuación pública se consigue a través del respeto a una serie de principios: el trato igualitario, la equidad o la profesionalidad en la gestión de los asuntos públicos.

**i) Formalidad y responsabilidad del servicio:**

El servicio debe prestarse con consistencia y precisión, evitando arbitrariedades y responsabilizando al personal de objetivos concretos de actuación.

**j) Seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles:**

La prestación del servicio debe estar exenta de peligros o riesgos innecesarios para el ciudadano. Aquí desempeñan un papel relevante los criterios de ergonomía y de adaptación a las personas discapacitadas de las instalaciones administrativas. Del mismo modo, hay que intentar que, en la medida de lo posible, los aspectos tangibles, como mobiliario o materiales utilizados en el servicio, proyecten la calidad del mismo.

**k) Importancia de los signos y la información en la calidad del servicio**

En la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodean al servicio. Todos los signos verbales o no, que acompañan al servicio, tienen un papel fundamental en este sentido, como mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que nos produce verlo, etc.

La información puede modificar considerablemente la percepción de la calidad. Uno puede verse abocado a proporcionar un servicio intrínsecamente mediocre e influir positivamente en la percepción del usuario si se le informa de las razones de la mala calidad. (Velasco Sanchez, 2010). Si uno se toma el trabajo de explicar a las personas que hacen cola por qué deben esperar tanto tiempo, la espera les resultará más corta y las críticas serán menos virulentas. Sin olvidar que ninguna información, por más útil que sea, sustituirá jamás una respuesta rápida.

### **2.1.5.3 Componentes de la calidad del servicio al usuario**

#### **Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto a los proceso de control de la encomienda**

Hace referencia a lo siguiente: brindar viabilización de los canales de atención, a demostrar capacidad de atención, a brindar orientación eficiente, a tomarse un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los proceso, demostrar pulcritud, demostrar estar capacitado, poseer infraestructura adecuada, poseer modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los proceso de control, con relación a los procesos de control de la encomienda, con respecto a las buenas prácticas en capacidad de respuesta, horarios de atención a los usuarios, control de la presentación de los bultos ante la autoridad aduanera, para la revisión física, entrega de las encomienda a la empresa de transporte, así como la eficiente intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero. Desarrollo de la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda; es decir, el personal promueve canales de atención, espacios del tipo presencial de la indicada institución medios o puntos de acceso (oficinas y establecimientos), o en todo caso otros medios de comunicación. En cuanto a la capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda, el personal posee suficiente capacitación para optimizar el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a los usuarios, se considera orden y cumplimiento de los horarios y control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte. Brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda,

muestran suficiente interés y nivel de atención individualizada para la respectiva orientación, la misma que se da en forma fiable y cuidadosa, con respecto a la orientación oportuna y con la menor utilización de recursos en el control de la encomienda que involucra cumplimiento de horarios y control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte. Se demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda; cumplimiento a cabalidad de las normas, en cuanto a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y aplicación de los Procedimientos DESPA – PG.23, Procedimiento Control., PE-10.10. Cuando se evidencia una pulcra presentación personal en la atención en los procesos de control de la encomienda, cuidadoso proceso de control, así como ser cuidadosos en su conducta como la forma de comunicarse con los usuarios, en el proceso de control de la encomienda. Demostrar estar debidamente capacitado en el indicado control. Mostrar infraestructura adecuada y distribución del equipamiento modernos y suficiente para la respectiva atención, debido a que el personal debe manejar y adaptarse a equipamiento de última generación.

### **Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda**

Hace referencia a lo siguiente: brindar viabilización de los canales de atención, a demostrar capacidad de atención, a brindar orientación eficiente, a tomarse un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los proceso, demostrar pulcritud, demostrar estar capacitado, poseer infraestructura adecuada, poseer modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los proceso de despacho, que considera desarrollar lo siguiente: brindar buenas prácticas de atención con relación a los horarios, y el control documentario, con respecto al Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que

entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad. Brindar correcta viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el personal de la Aduana hace conocer completamente el funcionamiento del sistema administrativo de los canales de atención sobre el proceso de despacho con respecto al viabilización oportuna del trámite del control documentario y de esta forma se pueda cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

Demostrar capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda; efectivizar una óptima atención en cuanto a los procesos de despacho con relación al control de la documentación y horarios de atención, que considera cumplir con las formalidades aduaneras, anteriormente descritas.

Brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, no orientan en el tiempo oportuno y con la menor utilización de recursos, el proceso de despacho de la encomienda que considera el control de la documentación y horarios de atención,

que considera cumplir con las formalidades aduaneras, anteriormente indicadas.

El cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, personal hace comprender al usuario el procedimiento de despacho de la encomienda, tiene suficiente capacidad de respuesta flexible y rápida, son corteses y amables con los usuarios, se cumple con las formalidades aduaneras anteriormente descritas. Los servidores deben tener una pulcra presentación personal en la atención a los procesos de despacho de la encomienda, desarrolla sus procedimientos de despacho en forma cuidadosa, así como en su conducta y forma de comunicación, por lo que se debe demostrar formalidad y responsabilidad en el servicio, demostrar que se está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el control de la documentación y horarios de atención, con respecto a las formalidades aduaneras descritas anteriormente. Demostrar estar debidamente capacitado en el indicado control. Mostrar infraestructura adecuada y distribución del equipamiento modernos y suficiente para la respectiva atención, debido a que el personal debe manejar y adaptarse a equipamiento de última generación.

### **Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto a los procesos de descargo de la encomienda**

Hace referencia a lo siguiente: brindar viabilización de los canales de atención, a demostrar capacidad de atención, a brindar orientación eficiente, a tomarse un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los proceso, demostrar pulcritud, demostrar estar capacitado, poseer infraestructura adecuada, poseer modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los proceso de descargo, que considera desarrollar lo siguiente:

Buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descarga de importación de la mercancía. Desarrolla suficientemente una capacidad de respuesta, en el proceso de descargo de la importación, en cuanto a los horarios de atención a los usuarios, con respecto a la descarga de la mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de la mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna. Brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descarga de importación de la mercancía, por lo que el personal promueve canales de atención, es decir, espacios del tipo presencial de la indicada institución medios o puntos de acceso (oficinas y establecimientos), o en todo caso otros medios de comunicación, con respecto a la descarga de la mercancía indicada anteriormente. Demostrar la capacidad de atención con respecto al proceso de descarga de importación de la mercancía. Desarrollar con total responsabilidad el proceso de producción de bienes y servicios públicos, o tener suficiente capacitación para optimizar el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a los usuarios, como es el caso del proceso de descarga de la importación, en cuanto a horarios y control de la documentación y revisión con respecto a la descarga de las mercancías. Brindar orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, muestran suficiente interés y nivel de atención individualizada para la respectiva orientación, la misma que debe dar en forma fiable y cuidadosa. Brindar una orientación oportuna y con la menor utilización de recursos el proceso de descarga la importación de la indicada mercancía anteriormente. Se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. Se logra atender en los procesos de descarga de la importación pasando los 5 minutos, en cuanto a la descarga de las mercancía indicadas anteriormente. Demostrar el cumplimiento de



normas en la atención con respecto al proceso de descarga de importación de la mercancía. Desarrollar la descarga de la importación cumpliendo las normas, en cuanto a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y aplicación de los Procedimientos DESPA – PG.23, Procedimiento Control., PE-10.10. Los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. El personal desarrolla un cuidadoso proceso de control, así como no es tan cuidadoso en su conducta como la forma de comunicarse con los usuarios, en el proceso de descarga de la importación.

demostrar que está debidamente que el personal que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, en cuanto a las normas y directivas internas del proceso de descargar de la importación, que considera la descarga de las mercancía. Se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. Cuenta con suficiente infraestructura, se demuestra adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de descarga de la importación. Se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. La entidad tiene suficiente equipamiento de última generación, parte del personal no lo sabe utilizar, es decir, no se adaptan fácilmente a los cambios de las nuevas Tecnologías de Información (TICs).

## **Calidad del servicio en el Control Aduanero con respecto al Tiempo**

La aplicación del Modelo de la Mejora Continua implica una resolución óptima del tiempo de los procesos de control y despacho de la encomienda y descargo de importaciones.

El tiempo durante el cual la Aduana u otro tipo de organismo de control en frontera ejercen los controles propios de su operatividad, se ha convertido en un tema cada vez más importante para los operadores del comercio internacional, empresas y usuarios particulares.

El indicador de tiempo constituye una herramienta de medición del desempeño real de las actividades aduaneras en los puestos de control en las fronteras.

La aplicación del Modelo de la Mejora Continua sobre la actuación de la autoridad aduanera con relación a la verificación del cumplimiento de las obligaciones y formalidades que se encuentran encargadas de controlar los procesos de control y despacho de la encomienda y descargo de importaciones, tiene un impacto con relación al indicador de tiempo, pues la reducción en el tiempo de control conlleva a una mayor satisfacción del usuario. La Autoridad Aduanera debe aplicar un control selectivo basado en un criterio de gestión de riesgo que permite agilizar su revisión física y documentaria de la mercancía presentada por los usuarios.

Sin embargo, la implementación de herramientas TIC'S ayuda a la reducción en los tiempo de atención en los procesos de control de la Aduana en sus puestos del control, en el caso específico del Puesto de Control del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, es factible la utilización de un equipo tecnológico de escáner para la revisión no intrusiva de las encomiendas y un software más didáctico para el registro de la información de los descargos de importación.

En el caso de usuarios con personería jurídica, los procesos comerciales y regulatorios implementados en las fronteras por parte de

las Aduanas tienen como objetivo garantizar su optimización y disminuir el tiempo requerido para cumplir con sus objetivos competitivos. La entrega “justo a tiempo” de las mercancías ha cobrado gran importancia para las empresas ya que aporta beneficios significativos a todas las partes que componen la cadena logística.

## **2.2 Mejora continua**

### **2.2.1 Definición**

De acuerdo a Ríos (2009), el mejoramiento continuo es un principio medular de la gestión de calidad en las Organizaciones, entes y entidades públicas, donde la mejora continua debería ser un objetivo estratégico permanente, con el propósito de elevar la ventaja competitiva mediante la mejora de la calidad de los servicios públicos, programas estratégicos, proyectos y obras públicas, en el mismo sentido, considerando que los mejores niveles de calidad, se encontraban en los más bajos costos y los menores tiempos de entrega de los servicios y productos, estos conceptos están dejando de ser ventajas competitivas en el presente, para pasar a ser requerimientos básicos y agregar a ellos otros paradigmas con más alto nivel, diversas técnicas o métodos de mejora de calidad, tales como: gestión de calidad total, ingeniería de procesos, Método Tompkins de Mejora Continua, administración total de la mejora continua, Seis Sigma, Teoría de las Restricciones y; Desarrollo Organizacional entre otros.

## 2.2.2 Metodologías de la mejora continua

### 2.2.2.1 Metodología de Jurán

La metodología de Jurán, considera lo siguiente:

**Tabla 8**  
**Metodología de Jurán**

---

Juran estableció una metodología para la mejora de la calidad que incluye los siguientes pasos:

---

| Pasos   | Definición   |
|---|--|
| <b>Definición del problema:</b>                         | Es la expresión cuantificada de los problemas, tal y como se manifiestan en la realidad, Incremento de usuarios y beneficiarios insatisfechos, del número de defectos, del rechazo. etc. |
| <b>Demostrar la necesidad de solución del problema:</b> | Se logra mediante el análisis costo beneficios de la solución de los problemas con el objetivo de convencer a la dirección de la importancia de invertir en la solución.                 |
| <b>Selección del proyecto de estudio:</b>               | Aplicando el Principio de Pareto se elige cuál de los problemas existentes resultaría más convenientes atacar de forma inicial.  |
| <b>Ente para el Diagnóstico:</b>                        | a) Diagnóstico de la situación.<br>b) Definición de la responsabilidad del error y su clasificación.<br>c) Diagnóstico sobre las causas y efectos:                                       |
| <b>Formulación de Hipótesis:</b>                        | Se realiza mediante tormentas de ideas diagramas causas y efectos.   |
| <b>Selección de Hipótesis para el ensayo:</b>           | hipótesis propuestas en base a la experiencia del personal, el método de experimentos, gráficos de procesos, organizando las hipótesis según su grado de prioridad e importancia.        |
| <b>Ensayo de Hipótesis:</b>                             | Se verifican las distintas hipótesis mediante el uso de diferentes técnicas estadísticas, gráficos de correlación, histogramas, diseños de   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Formulación de alternativas de corrección:</b>  | experimentos, etc.<br>La formulación de las mismas se realizará de acuerdo a la Responsabilidad del error y el tipo de error. |
| <b>Definir o seleccionar la acción correctiva:</b>   | la dirección evalúa las propuestas y decide si se aplican o no... Aplicación de la acción correctora.                         |
| <b>Tratamiento a la resistencia cultural:</b>  | para atenuar la resistencia al cambio por parte de los trabajadores.  |
| <b>Establecimiento o restablecimiento del control o estandarización de los resultados:</b> | para poder ejercer el control sobre los mismos.   |

---

Fuente: Elaboración propia extraído de Ríos A. (2009).

### 2.2.2.2 Metodología de Crosby

**Tabla 9**  
**Crosby postuló 14 pasos para el mejoramiento de la calidad**

| Crosby postuló 14 pasos para el mejoramiento de la calidad |  |
|--|--|
| <b>Asegurarse</b>  | de que la dirección este comprometida con la calidad.  |
| <b>Formar equipos</b>                                      | para el mejoramiento de la calidad con representante de cada departamento.                                   |
| <b>Determinar</b>  | cómo analizar dónde se muestra los problemas de calidad actual y potencial.                                  |
| <b>Evaluar</b>   | el costo de calidad. Incrementar la información acerca de la calidad y el interés personal de los empleados. |

|   |   |
|---|---|
| <b>Tomar medidas</b>                          | formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.   |
| <b>Formar una comisión</b>                    | para el programa de “Cero Defectos.   |
| <b>Incentivar</b>                             | a los empleados para que cumplan con sus partes en programa de mejoramiento de la calidad.  |
| <b>Organizar jornadas</b>                     | de “Cero defectos “para que todos los empleados se den cuenta de que a habido un cambio. Alentar a las personas para que fijen metas de mejoramiento para sí mismo y para su grupo.   |
| <b>Promover para que el personal</b>          | comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la consecución de sus metas de mejoramiento.  |
| <b>Reconocer y valorar los procedimientos</b> | que conlleven valor agregado, a aquellos que participan activamente en el programa.   |
| <b>Establecer consensos de calidad</b>        | a fin de mantener informado al personal en forma regular. Repetir en forma permanente las buenas acciones, actividades, procesos y procedimientos para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás. |

---

Fuente: Fuente: Elaboración propia extraído de Ríos A. (2009),

### 2.2.2.3 Metodología Deming y la mejora continua

Deming efectuó algunas recomendaciones para la mejora entre las que se encuentran.

**Tabla 10**  
**Metodología Deming**

| Número | Recomendaciones   |
|--------|---|
| 1      | Eliminar el temor   |
| 2      | Crear una constancia de propósito para el mejoramiento del producto |
| 3      | Adoptar una nueva filosofía   |
| 4      | Mejorar constantemente y para siempre cada proceso                  |
| 5      | Instituir la capacitación en calidad.                               |
| 6      | Adoptar e instituir el liderazgo                                    |
| 7      | Derribar las barreras entre las áreas del personal.                 |

---

Fuente: elaboración propia

### 2.2.2.4 Kaizen y la mejora continua

De acuerdo a Ríos (2009) Kaizen significa “El mejoramiento continuo que involucra a todos; alta Dirección, gerencias y niveles operativos” Kaizen-Tejan (palabra japonesa se traduce como “Sugerencia de mejoría”) ha hecho que muchos entes sean exitosos.

Entre los diversos instrumentos, técnicas o sistemas de mejora continua y calidad, llámense: Ingeniería de procesos, Gestión de Calidad Total, Gestión de Procesos, Administración Total de la mejora continua, el método Tompkins de mejora continua, Seis Sigma, Teoría de las Restricciones y Desarrollo Organizacional entre otros, destaca por su carácter Integral y desarrollo armonioso el de Kaizen.

Siguiendo a Rodríguez (2009), se debe señalar que en el desarrollo y aplicación del Kaizen se ven integrados: conocimientos y técnicas vinculados con Gestión de Operaciones, Ingeniería Industrial,

Comportamiento Organizacional, Calidad, Costos ABC, Mantenimiento, Productividad, Innovación y Logística entre otros.

Por tal motivo bajo la influencia del Kaizen se encuentran involucradas e interrelacionadas métodos y herramientas y específicos tales como:

**Tabla 11**  
**Kaizen: Métodos y herramientas**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Métodos y herramientas y específicos | Control de la Calidad total<br>círculos de calidad<br>sistemas de sugerencias e iniciativas<br>automatización de los procesos,<br>mantenimiento productivo total<br>mejoramiento de la calidad, justo a tiempo<br>cero defectos, actividades en grupos pequeños<br>desarrollo de nuevos productos<br>mejoramiento en la productividad<br>cooperación de los trabajadores-administración<br>gestión por resultados |
|--------------------------------------|---|

Fuente: elaboración propia

## **2.3 Marco contextual: Superintendencia Nacional de Administración Aduanera y Tributaria.**

### **2.3.1 Denominación de la institución**

La superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria – SUNAT, con las facultades y prerrogativas que son propias en su calidad de administración tributaria y aduanera tiene por finalidad administrar, aplicar, fiscalizar y recaudar los tributos internos del gobierno nacional, facilitar las actividades de comercio exterior y desarrollar las acciones necesarias para prevenir y reprimir la comisión de delitos aduaneros y tráfico ilícito de bienes.



### **2.3.2 Reseña Histórica**

La superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria SUNAT, es un organismo autónomo del Perú. De acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa que, en virtud a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM, expedido al amparo de lo establecido en el numeral 13.1 del artículo 13° de la Ley N° 27658, ha absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que por ley, correspondían a esta entidad. (Superintendencia Nacional de aduanas y administración tributaria, 2015)

Mucho antes de ser fusionada por absorción de ADUANAS a SUNAT, en sus orígenes fueron 2 entidades distintas: Dirección General de Aduanas y Dirección General de Contribuciones, que luego por artículos 1 y 2 de la Ley 24829 (07/06/1988), se las creó como Superintendencia nacional de Aduanas – ADUANAS y Superintendencia nacional Tributaria – SUNAT, ambas tuvieron sus propias leyes generales.

### **2.3.3 Base Legal**

- Ley 24829 – Ley de Creación.
- Decreto Legislativo 500 – Ley General de la Superintendencia Nacional de Aduanas.
- Decreto Legislativo 501 – Ley General de Superintendencia de Administración Tributaria.

- Decreto Supremo 061-2002-PCM- Disponen fusión por absorción de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT con la Superintendencia Nacional de Aduanas.
- Ley 27334 – Ley que Amplía las funciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

### **2.3.4 Ubicación Espacial**

La Intendencia de Aduana de Tacna está ubicada en el Parque Industrial MZ A, Lote 05 y 06, en el Distrito de Pocollay, Provincia de Tacna, de la Región Tacna.

### **2.3.5 Perfil de la Institución**

#### **Misión**

Servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo.

#### **Visión**

- Convertirnos en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región.
- Exitosa, porque lograremos resultados similares a los de las administraciones de los países desarrollados.
- Moderna, porque incorporaremos en nuestros procesos las tecnologías más avanzadas y utilizaremos los enfoques modernos de gestión de

riesgo y fomento del cumplimiento voluntario para enfrentar con éxito los desafíos.

Respetada por:

**El Estado:** por mantener niveles bajos de evasión y de fraude en la tributación interna y el comercio exterior, y contribuir a financiar los programas sociales y el desarrollo del país.

**Los contribuyentes y usuarios de comercio exterior:** porque aquellos que son cumplidores se sienten respetados; reciben todas las facilidades para el cumplimiento de sus obligaciones y tienen confianza en la capacidad de la institución de detectar y tratar los incumplimientos.

Sus trabajadores: porque laboran en una institución con mística, modelo dentro del estado; orgullosos de pertenecer a la organización y comprometida con su misión.

**Sus trabajadores potenciales:** porque es una institución atractiva para trabajar, que compite de igual a igual con las instituciones más atractivas del Estado y con las más respetadas empresas por los mejores egresados de las más prestigiosas instituciones educativas; y es capaz de atraer gente con experiencia que se destaque en el sector público o el privado.

**Otras administraciones:** porque la consultan y la toman como referente.

### 2.3.6 Actividad Principal de la Institución

Con el fin de lograr un sistema tributario eficiente, permanente y simple se dictó la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional (Decreto Legislativo N° 771), vigente a partir del 1 de enero de 1994.

La ley señala los tributos vigentes e indica quienes son los acreedores tributarios: el Gobierno Central, los Gobiernos Locales y algunas entidades con fines específicos.

Los principales tributos que administra la SUNAT son los siguientes:

Impuesto general a las ventas, impuesto a la renta, régimen especial del Impuesto a la renta, Nuevo régimen único simplificado. Impuesto Selectivo al consumo. impuesto extraordinario para la promoción y desarrollo turístico nacional, impuesto temporal a los activos netos, impuesto a las transacciones financieras. impuesto especial a la minería, impuesto que grava la explotación de casinos y máquinas tragamonedas, derechos arancelarios o Ad Valorem, derechos específicos, aportaciones a ESSALUD y ONP, regalías mineras y gravamen especial a la minería.

### **2.3.7 Intendencia de Aduana de Tacna**

La Intendencia de Aduana de Tacna es un órgano operativo dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas, que se encarga de supervisar la administración de los regímenes aduaneros, la recaudación de la deuda tributaria aduanera y recargos aplicables, y las acciones de vigilancia y control del tráfico internacional de mercancías, medios de transporte y personas, así como las relativas a la prevención y represión de los delitos aduaneros, dentro de la jurisdicción establecida por Resolución de Superintendencia<sup>102</sup>. Para el efecto, se encarga de cautelar y verificar la debida aplicación de la legislación que regula el comercio exterior, así como los tratados y convenios internacionales vigentes, y de supervisar la aplicación de sanciones y las acciones vinculadas con los recursos impugnatorios

presentados contra los actos administrativos emitidos por las unidades orgánicas de la Intendencia, y las vinculadas con los recursos de queja que correspondan a la Intendencia y a sus unidades orgánicas.

### **2.3.7.1 Estructura Orgánica de la Intendencia de Aduana de Tacna**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, de acuerdo al artículo 5 del ROF, cuenta con la siguiente estructura orgánica:

- Intendencia de Aduana de Tacna
- Oficina de Control de Gestión
- División de Técnica Aduanera
  - Sección de Manifiestos
  - Sección de Regímenes Definitivos
  - Sección de Regímenes No Definitivos y Especiales
- División de Recaudación y Contabilidad
- División de Controversias
- División de Control Operativo
  - Sección Aduanera de Arica
  - Sección de Acciones Operativas
- División de Atención Fronteriza

### **2.3.7.2 Sede Principal**

La Intendencia de Aduana de Tacna está ubicada en el parque industrial MZ A lote 5 y 6, del Distrito de Pocollay, Provincia de Tacna de la Región Tacna.

### **2.3.7.3 División de Atención Fronteriza**

Se encuentra ubicado dentro del Complejo Fronterizo Santa Rosa, en la Carretera Panamericana Sur Km. 1336, en la provincia de Tacna, de la Región Tacna. A 500 m de la frontera con Arica – Chile y a 80km de la ciudad de Tacna.

### **2.3.7.4 División de Control Operativo**

La División de Control Operativo es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Intendencia de Aduana de Tacna, que se encarga de ejecutar las acciones de control aduanero respecto de las mercancías, medios de transporte y personas que ingresan y salen del país, aplicando las sanciones que correspondan, así como de ejecutar, en los horarios y días no habituales de la prestación normal del servicio, los servicios relativos a los regímenes aduaneros en sus distintas modalidades, excepto cuando estas funciones deban ser ejecutadas por las unidades orgánicas a su cargo, en cuyo caso las supervisa.

La división de control operativo se encarga de supervisar, controlar, dirigir, coordinar y planificar acciones tendientes a prevenir y reprimir el ingreso y salida de mercancías que se sustraen al control aduanero, en base a la ley de delitos aduaneros, imponer sanciones y decretar comisos respecto a las solicitudes de devolución y regularización de actas de incautación e inmovilización. Además, realiza el seguimiento de las liquidaciones de cobranza y actualización del módulo del sistema de gestión de delitos aduaneros, en el marco de la ley de delitos aduaneros y de la ley general de aduanas y procedimientos aduaneros, con la finalidad de reducir los niveles de contrabando resguardando el interés fiscal. (SUNAT, 2005).

**Puestos de Control Aduanero**

- PCA Tomasiri
- PCA Vila Vila
- PCA Terminal Terrestre
- PCA Aeropuerto

**2.3.7.5 Función de un Oficial de Aduanas en el PCA Terminal Terrestre****a) Objetivo:**

Recaudar los impuestos y controlar las mercancías previas al abordaje (encomiendas y otros), en base a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y en aplicación de los Procedimientos DESPA-PG.23, Procedimiento de ZOFRATACNA concordando con el Procedimiento DESPA-PE 23.01, Procedimiento CONTROL-PE.10.01, a efecto de un correcto control de las mercancías que salen de esta Zona de Comercialización y la recaudación de los impuestos en pro del Fisco, la cual es la misión de nuestra labor (Informe Institucional, SUNAT, 2015).

**b) Funciones:**

- Recaudar los impuestos de mercancías en excesos de DDJJ (franquicia) y otras que requieran el pago de impuestos, a fin de evitar la comisión de infracciones y delitos aduaneros dado que esta zona es de Tratamiento especial.
- Descargar las mercancías amparadas en DAMS y DDSS que serán trasladadas fuera de la jurisdicción de Tacna, a efecto de evitar que las mismas mercancías sean trasladadas más de una vez amparadas en la misma documentación.
- Controlar mercancías que serán enviadas como encomiendas fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna, a fin de evitar

que dentro de ellas se envíe artículos que requieran de un trámite aduanero previo, como el pago de impuesto que pretendan burlar el control enviando mercancías que se acogen a la franquicia personal del turista el cual es la única forma de salir de esta zona sin el pago respectivo.

- Visitar las entes de transporte para la verificación de los sellos de las encomiendas autorizadas.
- Controlar el embarque a los buses en su zona de carga, a fin de evitar la carga de mercancías sin el cumplimiento de las formalidades aduaneras ante la posibilidad que en el control aduanero pasen el canal verde (libre).

#### **c. Actividades del PCA Terminal Terrestre**

Las actividades realizadas en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre, están detalladas según procedimientos normados por la SUNAT.

Según procedimiento específico: **CONTROL-PE.10.01: control de artículos y mercancías en los puestos de control de la IA Tacna.**

- En los puestos de control aduanero de los terminales terrestres autorizados de Tacna
- Embarque del equipaje, pasajeros y encomiendas
- El control de las encomiendas se realiza en el horario establecido por la IAT, para lo cual el público usuario antes de requerir los servicios de la ente de transporte debe presentar los bultos ante la Autoridad Aduanera para su revisión física, quien una vez concluida esta revisión procede a colocar al bulto las debidas medidas de seguridad (encintado y sellado). Luego de la revisión el usuario entrega las encomiendas a la empresa de transporte



quien se encarga de su ingreso a las bodegas del ómnibus en el horario de salida que le corresponda.

- Previo al embarque del equipaje y encomiendas, los medios de transporte pueden ser revisados por la Autoridad Aduanera. En caso de encontrarse incidencias durante el proceso de revisión, debe procederse según lo establecido en el numeral 6 del rubro Normas Generales del presente procedimiento.
- La Autoridad Aduanera interviene al pasajero y/o al equipaje que se embarque en caso se cuente con información o indicios que hagan presumir la comisión de una infracción o delito aduanero.
- Previamente a la salida de los vehículos de transporte de pasajeros, la empresa de transporte debe entregar al conductor y/o copiloto el respectivo Manifiesto de Pasajeros y Equipajes, el que debe consignar la fecha y hora de salida programada (turno), y estar debidamente firmado y sellado por el representante de la empresa de Transportes.
- Los propietarios o responsables autorizados mediante Carta Poder, de mercancías nacionalizadas que van a ser trasladadas en los buses de transporte interprovincial de pasajeros, deben realizar el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del terminal terrestre portando la respectiva “Declaración”.
- En el caso de traslado total o último parcial deben presentar la copia original de la “Declaración”. Luego del control documentario el propietario o responsable debe recabar la “Constancia de Revisión” del Módulo Cuenta Corriente-Importaciones emitida por la Oficina de la Autoridad Aduanera, así como la “Declaración” debidamente sellada.

**Según DESPA-PE.23.01: procedimiento específico: control aduanero de equipajes y mercancías en la zona comercial de Tacna.**

- Embarque del equipaje encomienda y pasajeros en el terminal terrestre
- El embarque del equipaje, encomiendas y pasajeros que se transporten por vía terrestre, se efectúa en el Terminal Terrestre "Manuel A. Odría" de la ciudad de Tacna.
- Antes de requerir los servicios de la ente de transporte para el traslado de encomiendas, el usuario presenta los bultos ante la autoridad aduanera para su revisión física y posterior colocación de marcas de identificación. Efectuada la revisión, el usuario entrega las encomiendas a la ente de transportes quien se encarga de su ingreso a las bodegas del ómnibus en el horario de salida que le corresponda.
- La bodega de equipajes de los pasajeros para escalas intermedias, estará especialmente acondicionada y precintada hasta el Puesto de Control que corresponda, figurando en el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje el número de la bodega asignada para las escalas intermedias, así como los números de los precintos colocados.
- Previamente a la salida de los omnibuses, la ente de transporte debe entregar al piloto o copiloto el respectivo manifiesto de pasajeros y equipajes, en original y tres copias, el que debe consignar la hora de salida y estar debidamente firmado y sellado por el personal o los representantes de la ente transportista.
- El personal de SUNAT de servicio en el terminal terrestre. previamente constata que el transportista embarque primero las encomiendas debidamente enzunchadas, y a continuación los equipajes según su destino, procediendo a colocar los precintos de seguridad en las bodegas, cuyos números se consignarán en el

manifiesto respectivo, quedando de esta manera autorizado el medio de transporte para su viaje.

- El personal de SUNAT intervendrá al pasajero o el equipaje que se embarque cuando se presuma la existencia de una infracción administrativa o delito.
- Normativa aplicada en el PCA Terminal Terrestre
- En el correcto cumplimiento de las funciones de los Oficiales de Aduana en el PCA Terminal Terrestre, no solo se aplica los procedimientos CONTROL-PE.10.01: control de artículos y mercancías en los puestos de control de la IA Tacna; y el procedimiento DESPA-PE.23.01: procedimiento específico: control aduanero de equipajes y mercancías en la zona comercial de Tacna, ya anteriormente mencionados, sino también la ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, la ley General de Aduanas y la ley de Comprobantes de Pago. En esta legislación se ampara el proceder de la Autoridad aduanera en virtud al control asociado a la mercancía objeto de transacción, así como a las restricciones que puedan pesar sobre dicha mercancía.
- El Procedimiento DESPA-PE.23.01: procedimiento específico: control aduanero de equipajes y mercancías en la zona comercial de Tacna, detalla tres anexos importantes para la orientación del turista que visita la Zona Comercial de Tacna, siendos estos los siguientes:

**ANEXO I**  
**DECLARACIÓN JURADA DE EQUIPAJE MAYOR DE EDAD -**  
**ZOFRATA CNA**

Decreto Supremo N° 202-92-EF y modificatorias

| <b>1. IDENTIFICACIÓN</b>   |  |  |   |              |
|--|--|--|---|--------------|
| <b>Apellido Paterno</b>  | <b>Apellido Materno</b>  |  | <b>Nombres</b>  |              |
| <b>Tipo Doc.</b>   | <b>Número</b>  | <b>Nacionalidad</b>  | <b>Destino</b>  |              |
| <b>Dirección Actual (Completa)</b>   |  |  |   |              |
| <b>Empresa de Transporte</b>   |  |  | <b>Turno</b> <b>N° Bultos</b>   |              |
| <b>2. ARTÍCULOS EXONERADOS DEL PAGO DE DERECHOS Y TRIBUTOS DE IMPORTACIÓN</b>  |  |  |   |              |
| <b>2.1 SECCIÓN A:</b>  |  |  |   |              |
| Artículos que constituyen equipaje que pueden internar al resto del territorio nacional las personas naturales que visitan la Zona Comercial de Tacna en calidad de turistas, hasta en tres (3) oportunidades en un período de doce (12) meses. Marcar con una "X" en el recuadro correspondiente: |  |  |   |              |
| a) Prendas de vestir de uso personal, <input type="checkbox"/><br>hasta seis (6)<br>unid. por tipo de ropa interior y tres<br>(3) unid. de<br>ropa exterior. <input type="checkbox"/>  | b) Artículos de tocador, adecuados a su<br>condición. <input type="checkbox"/> | f) Hasta tres (3) litros de licor. <input type="checkbox"/>  | g) Hasta 50 puros o 250 gr. de tabaco<br>picado o en hebras. <input type="checkbox"/>                                 |              |
| c) Objetos de uso y adorno personal. <input type="checkbox"/>  | d) Medicamentos de uso personal. <input type="checkbox"/>                      | h) Una (1) cámara fotográfica o digital y <input type="checkbox"/><br>hasta cinco (5)<br>rollos de película o un (1) soporte de<br>memoria. <input type="checkbox"/> | i) Maletas, carteras, bolsas y otros envases<br>de uso común que<br>constituyan su equipaje. <input type="checkbox"/> |              |
| e) Libros, revistas y documentos en<br>general. <input type="checkbox"/>   | j) Dos (2) pares de zapatillas de uso<br>personal. <input type="checkbox"/>    |  |   |              |
| <b>2.2 SECCIÓN A1 :</b>  |  |  |   |              |
| Artículos que pueden ser adquiridos libre del pago de tributos por una sola vez en un período de doce (12) meses:  |  |  |   |              |
| <b>INCISO</b>  | <b>DESCRIPCIÓN</b>   | <b>MARCA</b>   | <b>MODELO</b>   | <b>SERIE</b> |
| a)   | Una (1) Lap top o  |  |   |              |
| b)   | Un (1) Televisor   |  |   |              |

**2.3 SECCIÓN B :**

Artículos que podrán adquirir los turistas, mayores de 18 años, que visiten la Zona Comercial de Tacna, siempre que el total de las compras no supere la suma de US\$ 1,000.00 (Mil con 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América) por viaje, sin exceder el total de US\$ 3,000.00 (Tres Mil con 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América) en un período de doce (12) meses, considerándose como máximo la cantidad fijada para cada tipo de mercancía por período o en su defecto el valor máximo indicado según corresponde, colocando el valor en dólares de los Estados Unidos de América.

| <b>IN<br/>CIS<br/>O</b>                             | <b>DESCRIPCIÓN</b>  | <b>CANT</b> | <b>MARCA</b> | <b>MODELO</b> | <b>SERIE</b> | <b>VALOR<br/>US\$</b>           |  |
|---|---|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------------------------|--|
| b)  | Una (1) videograbadora, o grabador<br>o reproductor de imagen y sonido  |             |              |               |              |                                 |  |
| c)  | Cinco (5) cassettes para  |             |              |               |              |                                 |  |
| d)  | Un (1) radiocassette o tocacassette,  |             |              |               |              |                                 |  |
| e)  | Un (1) autoradio, reproductor de<br>cassette y/o disco compacto, o  |             |              |               |              |                                 |  |
| f)  | Hasta diez (10) unidades de discos<br>ópticos o dos (2) unidades de   |             |              |               |              |                                 |  |
| g)  | Un (1) radio portátil.  |             |              |               |              |                                 |  |
| h)  | Un (1) horno microondas.  |             |              |               |              |                                 |  |
| i)  | Una (1) máquina de escribir portátil,   |             |              |               |              |                                 |  |
| j)  | Una (1) calculadora electrónica   |             |              |               |              |                                 |  |
| k)  | Una (1) computadora personal o  |             |              |               |              |                                 |  |
| l)  | Veinte (20) diskettes para  |             |              |               |              |                                 |  |
| m)  | Una (1) filmadora y hasta cinco (5)   |             |              |               |              |                                 |  |
| n)  | Un (1) instrumento musical.   |             |              |               |              |                                 |  |
| o)  | Una (1) secadora o cepillo eléctrico  |             |              |               |              |                                 |  |
| p)  | Una (1) máquina rasuradora  |             |              |               |              |                                 |  |
| q)  | Juguetes para niños, hasta por un   |             |              |               |              |                                 |  |
| r)  | Artículos deportivos hasta por un   |             |              |               |              |                                 |  |
| s)  | Otros artículos incluidos en la lista<br>de tratamiento especial de ZOTAC<br>por un valor total que en conjunto |             |              |               |              |                                 |  |
| t)  | Un (1) video proyector multimedia.  |             |              |               |              |                                 |  |
| u)  | Un (1) videojuego   |             |              |               |              |                                 |  |
| v)  | Un (1) fax, impresora, copiadora,   |             |              |               |              |                                 |  |
| w)  | Un (1) teléfono y/o teléfono móvil.   |             |              |               |              |                                 |  |
| <b>Este valor no debe superar los US\$ 1,000.00</b> |   |             |              |               |              | <b>TOTAL<br/>VALOR<br/>US\$</b> |  |

Declaro bajo juramento que los datos consignados relativos a mi persona son verdaderos, y que los artículos y bienes que enumero y describo son los que porto en mi equipaje, reconozco asimismo que toda declaración, falsa implica la sanción correspondiente de acuerdo a ley.

Tacna, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

### **REVERSO DE DECLARACIÓN JURADA DE MENOR DE EDAD**

1. Rosa”, según viaje por vía terrestre o área respectivamente.
2. El personal de la ZOFRATACNA le entregará un listado de sus mercancías de acuerdo a lo que ha declarado, en el que constará además el monto de la exoneración que ha utilizado y el saldo de su cuenta corriente para controlar el tope de US\$ 1,000.00 por viaje y de US\$ 3,000.00 anual que le concede la ley. De exceder estos montos, debe pagar los tributos respectivos.
3. Con el listado de sus mercancías podrá embarcarse hacia su destino. De hacerlo por vía aérea, su equipaje y artículos que porte consigo estarán sujetos a la revisión física en caso sea seleccionado. Si viaja por vía terrestre, el control se realizará en el Puesto de Control Aduanero de Tomasiri, en el de Vila Vila, en los demás puestos o puntos de control aduanero que se encuentren en su ruta, según corresponda.
4. Si como consecuencia de la revisión física se encuentran mercancías no declaradas, éstas serán incautadas.

### **IMPORTANTE**

1. Al momento de declarar sus mercancías, debe presentar:
  - a) El comprobante de pago correspondiente.
  - b) El Documento Nacional de Identidad en el caso de turistas nacionales, pasaporte o documento oficial de identificación del país de su residencia en el caso de turistas extranjeros, sin remarcaciones, enmendaduras o en mal estado, caso contrario no se aceptará la presente Declaración.
2. No acepte llevar mercancía por encargo de terceras personas, contraviene los dispositivos legales vigentes.
3. La Declaración Jurada de equipaje debe presentarla ante las Oficinas de ZOFRATACNA una (1) hora antes del horario programado de salida del medio de transporte.

**ANEXO II**  
**DECLARACIÓN JURADA DE EQUIPAJE MENOR DE EDAD-ZOFRATACNA**

Decreto Supremo N° 202-92-EF y modificatorias

| <b>1. IDENTIFICACIÓN</b>   |  |   |                  |               |
|--|--|---|------------------|---------------|
| Apellido Paterno   | Apellido Materno   | Nombres                                     | Tipo Doc.        | Número        |
| <b>Apellido Paterno del Padre, Tutor o Apoderado</b>   | <b>Apellido Materno del Padre, Tutor o Apoderado</b>   | <b>Nombres del Padre, Tutor o Apoderado</b> | <b>Tipo Doc.</b> | <b>Número</b> |
| <b>Nacionalidad</b>  | <b>Dirección Actual (Completa)</b>   |   |                  |               |
| <b>Destino</b>   | <b>Empresa de Transporte</b>   | <b>Turno</b>                                | <b>N° Bultos</b> |               |
| <b>2. ARTÍCULOS EXONERADOS DEL PAGO DE DERECHOS Y TRIBUTOS DE IMPORTACIÓN</b>  |  |   |                  |               |
| <b>2.1 SECCIÓN A:</b>  |  |   |                  |               |
| Artículos que constituyen equipaje que pueden internar al resto del territorio nacional las personas naturales que Visitan la Zona Comercial de Tacna en calidad de turistas, hasta en tres (3) oportunidades en un período de doce (12) meses. Marcar con una "X" en el recuadro correspondiente:   |  |   |                  |               |
| a) Prendas de vestir de uso personal del turista, hasta seis (6) unid. por tipo de ropa interior y tres (3) unid. de ropa exterior. <input type="checkbox"/>   | e) Libros, revistas, otros. <input type="checkbox"/>   |   |                  |               |
| b) Artículos de tocador, adecuados a su condición. <input type="checkbox"/>  | h) Una (1) cámara fotográfica o digital y hasta cinco (5) rollos de película o un (1) soporte de memoria. <input type="checkbox"/> |   |                  |               |
| c) Objetos de uso y adorno personal. <input type="checkbox"/>  | i) Maletas, carteras, bolsas y otros envases de uso común que constituyan su equipaje. <input type="checkbox"/>                    |   |                  |               |
| d) Medicamentos de uso personal. <input type="checkbox"/>  | j) Dos (2) pares de zapatillas de uso personal. <input type="checkbox"/>   |   |                  |               |
| <b>2.2SECCIÓN A1 :</b>   |  |   |                  |               |
| Artículos que pueden ser adquiridos libre del pago de tributos por una sola vez en un período de doce (12) meses:  |  |   |                  |               |
| <b>INCI SO</b>   | <b>DESCRIPCIÓN</b>   | <b>MARCA</b>                                | <b>MODELO</b>    | <b>SERIE</b>  |
| a)   | Una (1) Lap top o  |   |                  |               |
| b)   | Un (1) Televisor   |   |                  |               |
| <b>2.3 SECCIÓN B :</b>   |  |   |                  |               |
| Artículos que podrán adquirir los turistas menores de 18 años, que visiten la Zona Comercial de Tacna, siempre que el total de las compras no supere la de US\$ 1,000.00 (Mil con 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América) por viaje, sin exceder el total de US\$ 3,000.00 (Tres Mil con 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América) en un período de doce (12) meses, |  |   |                  |               |

considerándose como máximo la cantidad fijada para cada tipo de mercancía por período o en su defecto el valor máximo indicado según corresponde, colocando el valor en dólares de los Estados Unidos de América.

| INCI<br>SO   | DESCRIPCIÓN   | CANT | MARCA | MODELO | SERIE                           | VALOR<br>US\$ |
|--|---|------|-------|--------|---------------------------------|---------------|
| d)   | Un (1) radiocassette con<br><del>tocadisco compacto portátil</del>  |      |       |        |                                 |               |
| f)   | Un (1) reproductor MP3 (con   |      |       |        |                                 |               |
| g)   | Un (1) radio portátil.  |      |       |        |                                 |               |
| i)   | Una (1) máquina de escribir   |      |       |        |                                 |               |
| j)   | Una (1) calculadora   |      |       |        |                                 |               |
| l)   | Veinte (20) diskettes para  |      |       |        |                                 |               |
| n)   | Un (1) instrumento musical.   |      |       |        |                                 |               |
| o)   | Una (1) secadora o cepillo  |      |       |        |                                 |               |
| p)   | Una (1) máquina rasuradora  |      |       |        |                                 |               |
| q)   | Juguetes para niños, hasta<br><del>por un valor de doscientos</del> |      |       |        |                                 |               |
| r)   | Artículos deportivos hasta  |      |       |        |                                 |               |
| u)   | Un (1) videojuego   |      |       |        |                                 |               |
| w)   | Un (1) teléfono y/o teléfono  |      |       |        |                                 |               |
| <b>Este valor no debe superar los US\$ 1, 000.00</b> |   |      |       |        | <b>TOTAL<br/>VALOR<br/>US\$</b> |               |

Declaro bajo juramento que los datos consignados relativos a mi persona son verdaderos, y que los artículos y bienes que enumero y describo son los que porto en mi equipaje, reconozco asimismo que toda declaración, falsa implica la sanción correspondiente de acuerdo a ley.

Tacna, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Padre, Tutor o Apoderado



**REVERSO DE DECLARACIÓN JURADA DE MENOR DE EDAD**  
**RECOMENDACIONES AL TURISTA:**

1. Los bienes adquiridos en la Zona Comercial de Tacna deben ser declarados en éste documento, el cual debe ser presentado ante la oficina de la ZOFRATACNA ubicada en el Terminal Terrestre “Manuel A. Odría” o en el Aeropuerto Internacional “Crnl. FAP Carlos Ciriani Santa Rosa”, según viaje por vía terrestre o área respectivamente.
2. El personal de la ZOFRATACNA le entregará un listado de sus mercancías de acuerdo a lo que ha declarado, en el que constará además el monto de la exoneración que ha utilizado y el saldo de su cuenta corriente para controlar el tope de US\$ 1,000.00 por viaje y de US\$ 3,000.00 anual que le concede la ley. De exceder estos montos, debe pagar los tributos respectivos.
3. Con el listado de sus mercancías podrá embarcarse hacia su destino. De hacerlo por vía aérea, su equipaje y artículos que porte consigo estarán sujetos a la revisión física en caso sea seleccionado. Si viaja por vía terrestre, el control se realizará en el Puesto de Control Aduanero de Tomasiri, en el de Vila Vila, en los demás puestos o puntos de control aduanero que se encuentren en su ruta, según corresponda.
4. Si como consecuencia de la revisión física se encuentran mercancías no declaradas, éstas serán incautadas.

**IMPORTANTE**

1. Al momento de declarar sus mercancías, debe presentar:
  - a) El comprobante de pago correspondiente.
  - b) El Documento Nacional de Identidad en el caso de turistas nacionales, pasaporte o documento oficial de identificación del país de su residencia en el caso de turistas extranjeros, sin remarcaciones, enmendaduras o en mal estado, caso contrario no se aceptará la presente Declaración.
2. No acepte llevar mercancía por encargo de terceras personas, contraviene los dispositivos legales vigentes.
3. La Declaración Jurada de equipaje debe presentarla ante las Oficinas de ZOFRATACNA una (1) hora antes del horario programado de salida del medio de transporte.

**ANEXO III  
LISTA DE BIENES**

**Considerando monto y volumen de compras, que las personas naturales podrán adquirir en la Zona Comercial de Tacna para su traslado al resto del territorio nacional.**

**SECCION A**

Artículos que constituyen equipaje de los turistas que visiten la Zona de Tratamiento Especial de Tacna y que pueden internar al resto del territorio nacional, hasta un máximo de tres oportunidades en un período de doce (12) meses:

- a) Prendas de vestir que se advierte son de uso personal del turista, hasta seis (06) unidades por tipo de ropa interior y tres (03) unidades por tipo de ropa exterior.
- b) Artículos de tocador adecuados a la condición del turista.
- c) Objetos de uso y adorno personal.
- d) Medicamentos de uso personal.
- e) Libros, revistas y documentos en general.
- f) Hasta tres (3) litros de licor.
- g) Hasta cincuenta (50) puros o doscientos cincuenta (250) gramos de tabaco picado o hebras para fumar.
- h) Una cámara fotográfica o digital, y hasta 5 rollos de película o un soporte de memoria, respectivamente.
- i) Maletas, carteras, bolsas y otros envases de uso común, que contengan los objetos que constituyen el equipaje del turista.

No se otorgará a los menores de 18 años las franquicias señaladas en los incisos f) y g).

**SECCION A1**

Artículos que pueden ser adquiridos libre del pago de tributos por una sola vez en un período de 12 meses:

- a) Una (01) Lap Top o Note Book.
- b) Un (01) Televisor hasta 29 pulgadas

Respecto al inciso a) de la presente Sección A1, los menores de 18 años sólo podrán hacer uso de dicha franquicia en caso no opten por la franquicia a que se refiere el inciso k) de la sección B, dentro de un período de 12 meses.

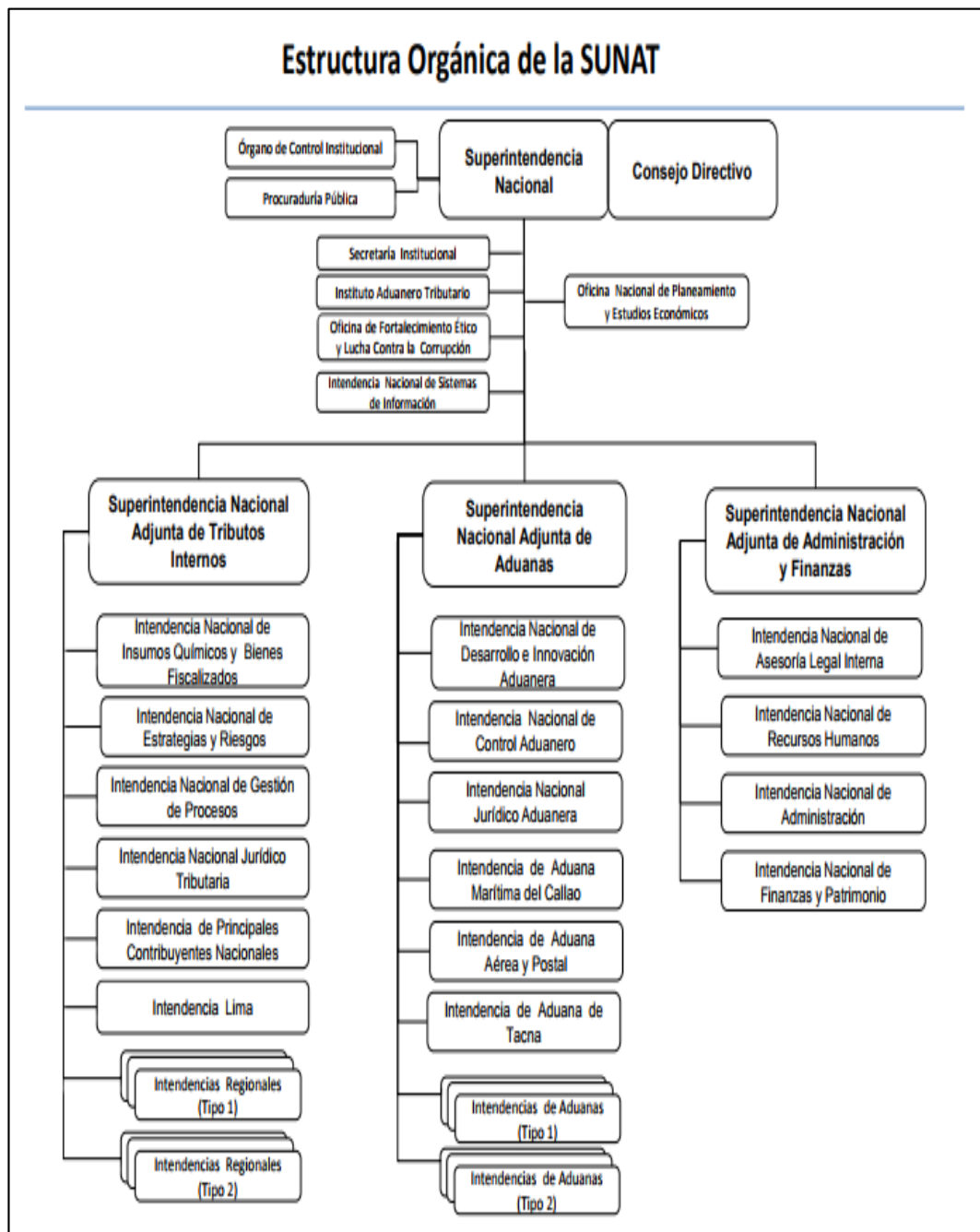
**SECCION B**

Artículos que podrán adquirir los turistas, mayores de 18 años, que visiten la Zona de Tratamiento Especial Comercial de Tacna - ZOTAC, siempre que el total de las compras no supere la suma de US\$ 1,000.00 (un mil dólares americanos) por viaje, sin exceder el total de US\$ 3,000.00 (tres mil dólares americanos) en un período de

doce (12) meses, considerándose como máximo la cantidad de unidades fijadas para cada tipo de mercancía por período o en su defecto el valor máximo indicado según corresponda:

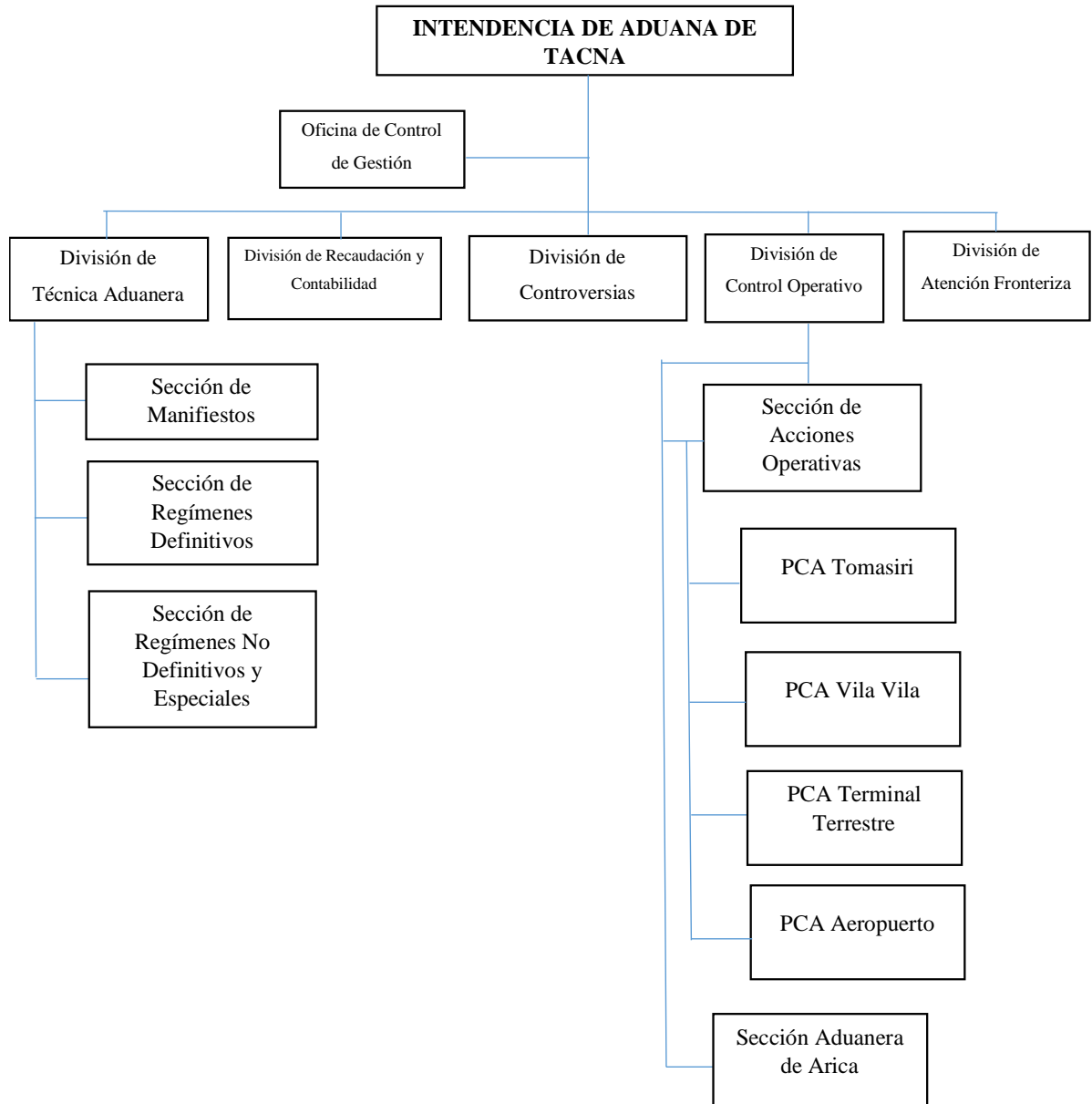
- b) Una videograbadora, o grabador o reproductor de imagen y sonido inclusive con amplificador incorporado y parlantes que formen parte de éste.
- c) Cinco (05) cassettes para videograbadora
- d) Un radiocassette o tocacassette, un tocadiscos o tocadiscos compacto o un minicomponente o equipo de sonido.
- e) Un autoradio, reproductor de cassette y/o disco compacto, o equipo de audio y/o video para auto que los contenga, y un amplificador, ecualizador y juego de hasta cuatro (04) parlantes, para vehículo.
- f) Discos fonográficos, discos compactos o cassettes hasta por un máximo, en conjunto, de diez (10) unidades o un soporte de memoria del tipo de los preparados para almacenar datos, imágenes, sonido y video.
- g) Un radio portátil.
- h) Un horno microondas.
- i) Una máquina de escribir portátil, mecánica, eléctrica o electrónica.
- j) Una calculadora electrónica portátil.
- k) Una computadora personal o monitor y/o CPU.
- l) Veinte (20) diskettes para computadora personal.
- m) Una filmadora y hasta-cinco (05) cassettes o un soporte de memoria
- n) Un instrumento musical de viento o cuerda.
- o) Una secadora o cepillo eléctrico portátil para cabello.
- p) Una máquina rasuradora eléctrica.
- q) Juguetes para niños, hasta por un valor de ciento cincuenta dólares americanos (US\$ 150.00).
- r) Artículos deportivos hasta por un valor de doscientos dólares americanos (US \$ 200,00).
- s) Otros artículos incluidos en la lista de tratamiento especial de ZOTAC por un valor total que en conjunto no exceda los trescientos dólares americanos (US\$ 300.00), para uso o consumo del turista o para obsequio, siempre que por su cantidad y variedad se advierta que no serán destinados al comercio.
- t) Un (01) videoproector multimedia.
- u) Un (01) videojuego.
- v) Un (01) fax, impresora, copiadora, scanner, o una máquina que efectúe dos o más de estas funciones.
- w) Un (01) teléfono y/o teléfono móvil.

Sólo se otorgará a los menores de 18 años las franquicias señaladas en los incisos g), i), j), l), n), o), p), q), r), u) y w). Respecto de las franquicias de los incisos d), f) y s), solo se permitirá un radiocassette con tocadisco compacto portátil, un reproductor MP3 (con o sin radio) y un par de zapatillas, respectivamente.



**FUENTE: SUNAT**  
**ELABORACIÓN: SUNAT**

## ORGANIGRAMA INTENDENCIA ADUANA DE TACNA



**FUENTE: SUNAT  
ELABOTACIÓN PROPIA**

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Hipótesis**

#### **3.1.1 General**

Existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

#### **3.1.2 Secundarias**

- a. Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después la implementación de la mejora continua.
- b. Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.
- c. Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

- d. La percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes fue regular y después de la implementación de la mejora continua es óptima.

## **3.2 Variables**

### **3.2.1 Variable dependiente**

#### **3.2.1.1 Denominación de la variable**

Calidad del servicio de atención al usuario

#### **3.2.1.2 Indicadores**

- Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda
- Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto al proceso de despacho de la encomienda
- Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía

#### **3.2.1.3 Escala para la Medición de la Variable**

- Escala de medición cualitativa ordinal: Sus valores se pueden clasificar en categorías y se pueden ordenar en jerarquías con respecto a la característica que se evalúa.
- Escala de medición cuantitativa de intervalo discreta: Sus valores tienen un orden natural, es posible cuantificar la diferencia entre dos valores de intervalo. Generalmente tienen unidad de medida. Una variable de intervalo es discreta cuando sólo puede tomar un valor entero.

## **3.2.2 Variable Independiente**

### **3.2.2.1 Denominación de la variable**

#### **Mejora Continua**

Es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una ente o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo.

### **3.2.2.2 Dimensiones**

#### **Dimensiones 1 Planificar**

##### **Indicadores**

- Involucrar al personal adecuado
- Recopilar los datos disponibles
- Comprender la necesidad de los requerimientos
- Estudiar exhaustivamente los procesos críticos
- Desarrollar el plan/entrenar al personal

#### **Dimensión 2 Hacer**

##### **Indicadores:**

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- Recopilar los datos apropiados
- Infraestructura y equipamiento

#### **Dimensión 3 Verificar**

- Analizar y desplegar los datos
- Logro de resultados deseados
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores



#### **Dimensión 4 Actuar**

- Incorporar la mejora del proceso
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la ente
- Identificar nuevos proyectos/problemas

#### **3.2.2.3 Escala para la Medición de la Variable**

- Escala de medición cualitativa ordinal: Sus valores se pueden clasificar en categorías y se pueden ordenar en jerarquías con respecto a la característica que se evalúa.

#### **3.2.2.4 Aplicación del Modelo de Mejora Continua en el Puesto de Control del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna**

##### **Dimensiones 1 Planificar**

1. Reunión con los Oficiales de Aduana, explicando la importancia del cumplimiento de la Política de Calidad de SUNAT.
- Facilitar el comercio exterior, propiciando la constante interacción con nuestros usuarios a través de la virtualización de los servicios, a fin de reducir los costos y tiempos para incentivar el cumplimiento tributario y aduanero y motivando su satisfacción.
  - Proveer a los usuarios servicios e información consistente, simple y oportuna, apoyada en el enfoque de procesos y la gestión de riesgos.
  - Promover el desarrollo de las competencias de los trabajadores para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la gestión interna, fomentando su participación en la mejora continua en la búsqueda de la excelencia.
  - Asegurar el cumplimiento tributario y aduanero, requisitos legales, procedimientos normativos, obligaciones contractuales y valores institucionales.

2. Aplicación del instrumento a los Oficiales de Aduana, para obtener información sobre la noción que tiene sobre la calidad del servicio en los procesos de control y despacho de la encomienda y descargos de importación.
3. De manera conjunta con la jefatura de Grupo del Puesto de Control del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, se analizó los resultados del instrumento y los motivos de sus respuestas.
4. Identificar las deficiencias en cada actividad del Puesto de Control del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna.
5. Realizar una inducción al personal para el cumplimiento en los indicadores de tiempo, suministro de recursos, productividad de servicios y capacitación en cumplimiento de normativa infraestructura y equipamiento.

### **Dimensión 2 Hacer**

1. Los Oficiales de Aduana realizaron el control, despacho y los descargos de importación aplicando un control selectivo basado en un criterio de gestión de riesgo que permite agilizar su revisión física y documentaria de la mercancía presentada por los usuarios, disminuyendo el tiempo de atención.
2. La totalidad de los Oficiales de Aduana recibieron una capacitación sobre el módulo de Cuenta Corriente de Descargos de importación, lo que les permitió realizar el registro de manera más rápida y sin errores.
3. Los Oficiales tuvieron una conducta más amable y orientaron a los usuarios en sus dudas respecto a las funciones de control realizadas en el Puesto de Control del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna y de las actividades propias de la Zona Comercial de Tacna (Declaración de Mercancías y Franquicia permitida para los viajeros).
4. Se utilizaron manera efectiva los recursos para el control y despacho de la encomienda, utilizando de manera uniforme las cintas y los precintos de seguridad en los paquetes y bultos de encomiendas.
5. Se aplicaron los instrumentos a los usuarios y a los Oficiales de Aduanas, para obtener resultados de su percepción sobre la calidad del servicio en los

procesos de control y despacho de encomiendas, y descargos de importaciones después de la aplicación de las actividades planificadas.

### **Dimensión 3 Verificar**

1. De manera conjunta con la Jefatura del Puesto de Control del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, se analizaron los resultados de los instrumentos aplicados después de la aplicación de las actividades planificadas, de las cuales se concluye que la calidad del servicio en los procesos de control y despacho de encomiendas y de descargo de importación antes fue regular y después fue óptima.
2. Se expuso los resultados al personal de Oficiales de Aduanas del Puesto de Control del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, con ello tomaron conciencia de cómo un cambio de conducta puede dar un impacto en la eficiencia y eficacia de su trabajo mejorando la calidad del servicio.

### **Dimensión: Actuar**

1. Presentar a la Alta Dirección de la Intendencia de Aduana de Tacna una propuesta de mejora, basada en los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados antes y después de la implementación de las actividades de mejora continua.

## **3.3 Tipo de Investigación**

Según su finalidad, es de tipo aplicada debido a que tienen como finalidad la resolución de problemas prácticos. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario (Carrasco, 2009), por lo que el presente estudio es de tipo aplicada porque busca solucionar un problema concreto, práctico, de la realidad cotidiana de las actividades del PCA Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna.

### 3.4 Diseño de la Investigación

El diseño utilizado en el presente estudio es el cuasi experimental, es decir, que el investigador manipula una de las variables, es decir, introduce un tratamiento experimental. El diseño más habitual de este tipo de investigación es el estudio antes-después (o pre-post) de un sólo grupo o con grupo de control no equivalente. Este tipo de diseño se basa en la medición y comparación de la variable respuesta antes y después de la exposición del sujeto a la intervención experimental.

El diseño cuasi experimental que se usó fue el diseño con pre y post prueba con un solo grupo cuyo diagrama es:

|  |
|--|
| <b>G O<sub>1</sub> X O<sub>2</sub></b> |
|--|

Al grupo se le aplica una prueba previa al estímulo y tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo. La ventaja de este diseño es que existe un punto de referencia inicial para ver qué nivel tenía el grupo en la (las) variable(s) antes del estímulo. Es decir hay un seguimiento del grupo.

En esta investigación se aplicó un pre test (Cuestionario diagnóstico) y post test (Cuestionario después del tratamiento) para medirla calidad del servicio al usuario del puesto de control aduanero que produjo la implementación de la mejora continua.

### 3.5 Ámbito de estudio

La investigación se aplicó a los usuarios y personal de Oficiales de Aduanas del PCA Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna durante el 2016.

## **3.6 Población y Muestra**

### **3.6.1 Unidades de Estudio**

La investigación se aplicó a los usuarios y personal de Oficiales de Aduanas del PCA Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna.

### **3.6.2 Población**

Es un conjunto grande y completo de individuos, elementos o unidades que presentan características comunes y observables.

En la investigación la población será constituida por los usuarios del PCA Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna durante el 2016. Siendo un total 1802. Así como el personal del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, siendo un total de (12).

### **3.6.3 Muestra**

La muestra hace referencia a un subconjunto de la población, parte o fragmento representativo de la población (Hernández & Fernández, 2014). La muestra estuvo constituida por los usuarios del PCA Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna, específicamente, los que solicitaron servicios en el mes de agosto siendo un total de 135. A dichos usuarios se les solicito de manera voluntaria y confidencial sus datos personales como nombre, teléfono, correo electrónico y facebook, con el objetivo de poder contactarlos y aplicarles el instrumento antes y después de implementar la mejora continua.

Así como el personal del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, siendo un total de (12). Se aplicó un muestreo no-probabilístico de carácter intencional para el presente estudio.

## **3.7 Técnicas e instrumentos**

### **3.7.1 Técnicas de Recolección de los Datos**

#### **3.7.1.1 Encuesta**

En el presente trabajo de investigación, se aplicó la encuesta dirigida a los usuarios del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, para evaluar la calidad del servicio de atención al usuario de la referida dependencia, como resultado de la implementación de la mejora continua.

### **3.7.2 Instrumentos para la Recolección de los Datos**

#### **3.7.2.1 Cuestionario**

En el presente trabajo de investigación, se aplicó el cuestionario dirigido a los Oficiales de Aduana del Puesto de Control Aduana de Tacna, para evaluar la calidad del servicio al usuario de la referida dependencia, antes y después de implementar la mejora continua.

#### **3.7.2.2 Validación y Confiabilidad del Instrumento**

##### **Validez**

Este atributo de los instrumentos de la investigación consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad, aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio (Carrasco, 2009, p. 336).

El instrumento se sometió a la validez de contenido, para verificar si el instrumento mide lo que debe medir y fue validado por el asesor del curso de Diseño de Investigación, cuyo valor es 90%.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo.

Procedimientos de recolección de datos (Carrasco, 2009, p. 339).

La confiabilidad del instrumento se hizo a través del método de consistencia interna Alfa Crombach.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

**Tabla 12**

#### **ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH**

| Escala      | Significado            |
|-------------|------------------------|
| -1 a 0      | No es confiable        |
| 0.01 - 0.49 | Baja confiabilidad     |
| 0.50 - 0.69 | Moderada confiabilidad |
| 0.70 - 0.89 | Fuerte confiabilidad   |
| 0.90 - 1.00 | Alta confiabilidad     |

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y si se aproxima a cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la Escala de Likert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores son: nunca ( 1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) y Siempre (5)

### **APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRHOMBACH**

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 24 es el siguiente:

TABLA 13.  
ALPHA DE CRONBACH: Calidad del servicio de atención al usuario

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,938            | 30             |

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0.938 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Calidad del servicio de atención al usuario” es de alta confiabilidad.

Asimismo, es importante precisar que el alto grado de relación que existe entre la variable, los indicadores y las preguntas del instrumento administrado, le da consistencia y validez a los resultados de la investigación.



### **3.8 Métodos de Análisis de Datos**

Se utilizó las técnicas y medidas de la estadística descriptiva en las que se emplearán: Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

Se organizó y presentará los resultados en tablas de frecuencias y figuras, siendo el análisis de los resultados en base a los siguientes estadísticos, se utilizó la estadística inferencial. Wilcoxon

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1 Descripción del trabajo de campo**

#### **- Primera fase: recolección de datos**

El trabajo de campo realizado para efectuar el análisis de la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana, del Terminal Terrestre, como resultado de la implementación de la mejora continua. Se llevó a cabo del 04 de julio al 04 de octubre de 2016.

#### **Aplicación del Primer instrumento dirigido a los usuarios del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna**

La investigadora aplicó el cuestionario a 135 usuarios. Se le aplicó el cuestionario antes y después de la implementación de la mejora continua, para medir la calidad del servicio al usuario del puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna. Asimismo, antes de aplicarles el instrumento, se le dio una breve explicación del tema.

El instrumento de la variable calidad del servicio al usuario, contiene 30 ítems, y se encuentra estructurado: tres indicadores, de acuerdo a lo siguiente:

Primer indicador: consta de 10 ítems; segundo indicador: consta de 10 ítems; Tercer indicador: consta de 10 ítems. Todos los ítems con la opción de respuesta: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### **Aplicación del Segundo instrumento dirigido al Personal del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre**

La investigadora aplicó el cuestionario a 12 servidores (personal) del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, antes de aplicarles el instrumento, se le dio una breve explicación del tema.

El instrumento de la variable es para medir la calidad de los procesos después de la implementación de la mejora continua, contiene 18 ítems, y se encuentra estructurado de acuerdo a lo siguiente:

Primera dimensión con tres indicadores, cada indicador con 3 ítems, cuya opción de respuesta es Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Segunda dimensión con tres indicadores, el primer indicador con tres ítems, el segundo con dos ítems y, el tercero, con cuatro ítems, cuya opción de respuesta es Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### **Segunda fase Procesamiento de la información recolectada**

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS 24 y el Microsoft Office Excel 2013.

- Elaboración de las tablas de doble entrada que permitió ver el comportamiento conjunto de las variables según sus categorías y clases.
- Desarrollo de la prueba : Wilcoxon

Al igual que con Excel, las tablas y los análisis efectuados serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

**En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2013:**

Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe.

- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Elaboración de los gráficos circulares que acompañaron los cuadros que se elaborarán para describir las variables. Estos gráficos permitió visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

Las tablas y figuras elaborados en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

**Presentación de los Datos**

La presentación de la información a través de tablas y figuras estadísticas, luego del procesamiento de la misma, por lo tanto se hizo una presentación escrita tabular y gráfica, consideración para la discusión los procedimientos lógicos de la deducción e inducción.

**Análisis e Interpretación de los Datos**

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.

**En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó:**

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos

de indicadores analizados simultáneamente. En cuanto a la estadística inferencial.

## **4.2 Diseño de la presentación de los resultados**

Los resultados se presentaron de acuerdo a las variables, indicadores e ítems, obtenidos de un sólido marco teórico, en tablas de frecuencias. El estudio antes-después (o pre-post) de un sólo grupo o con grupo de control no equivalente. Este tipo de diseño se basa en la medición y comparación de la variable respuesta antes y después de la exposición del sujeto a la intervención; por lo que para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de Wilcoxon.

## **4.3 Presentación, análisis e interpretación de resultados**

En el presente capítulo se analizan los resultados obtenidos del proceso de recolección de información, mediante la estadística descriptiva, estableciéndose las frecuencias y porcentajes de éstos, exponiéndolos siguiendo el orden de presentación de las variables y sus indicadores. El análisis se desarrolla mediante la interpretación de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados, presentados por variables e indicadores, los mismos pueden ser observados en las tablas elaboradas para tal fin.

### 4.3.1 Resultados del nivel de calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control y despacho de la encomienda, y descarga de la importación antes de la implementación de la mejora continua

1. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 14

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 24         | 17,8       | 17,8                 |
| Casi nunca    | 20         | 14,8       | 32,6                 |
| Algunas veces | 50         | 37,0       | 69,6                 |
| Casi siempre  | 21         | 15,6       | 85,2                 |
| Siempre       | 20         | 14,8       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

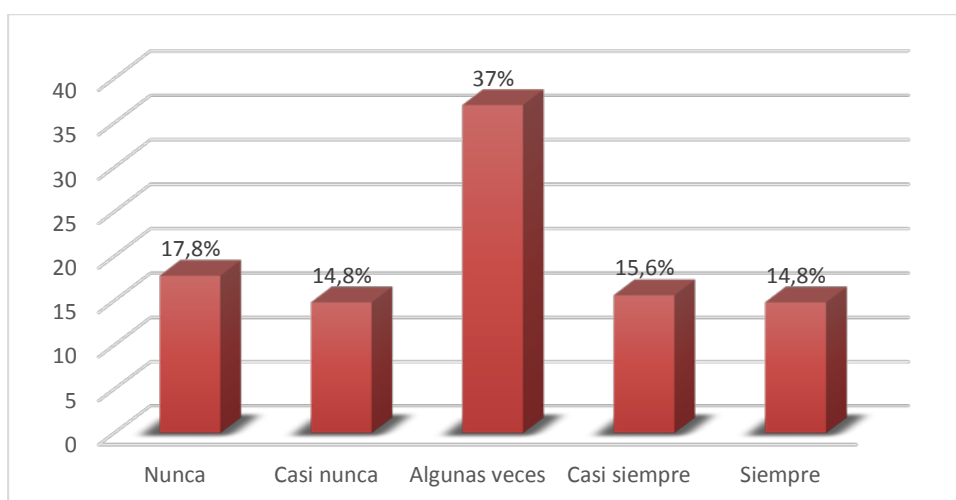


Figura 1. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla

Del total de usuarios encuestados, el 17,8% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda, el 14,8% que casi nunca, el 37% que algunas veces, el 15,6% que casi siempre y el 14,8% que siempre; por lo que se deduce que el personal no desarrolla suficientemente la capacidad de respuesta, en el proceso de control de la encomienda en cuanto a los horarios de atención a los usuarios, control de la presentación de los bultos ante la autoridad aduanera, para la revisión física, luego la entrega de las encomienda a la empresa de transporte, así como la eficiente intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

2. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 15

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 1          | 0,7        | 0,7                  |
| Casi nunca    | 39         | 28,9       | 29,6                 |
| Algunas veces | 47         | 34,8       | 64,4                 |
| Casi siempre  | 34         | 25,2       | 89,6                 |
| Siempre       | 14         | 10,4       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

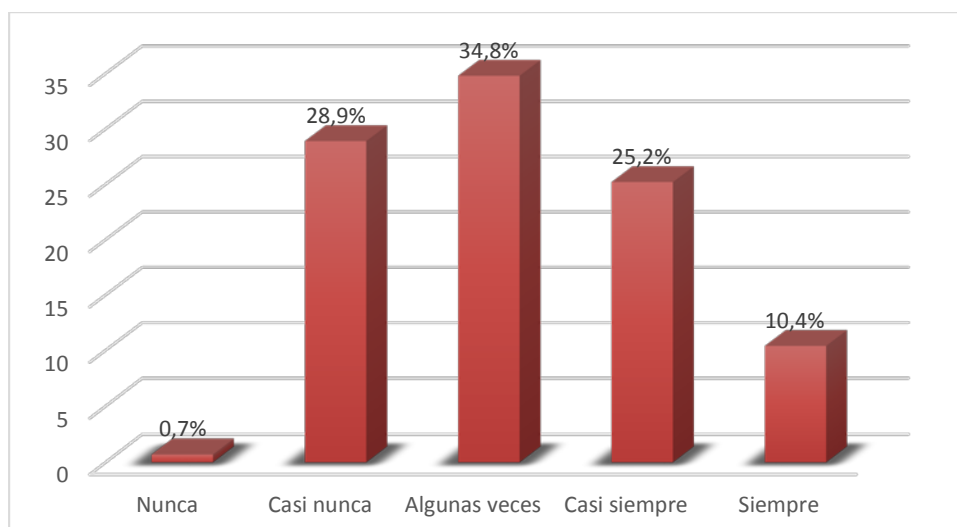


Figura 2. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 15



Del total de usuarios encuestados, el 7% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, el 28,9% que casi nunca, el 34,8 % que algunas veces, el 25,2% que casi siempre y el 10,4% que siempre; por lo que se deduce que el personal no promueve canales de atención, es decir, espacios del tipo presencial de la indicada institución medios o puntos de acceso (oficinas y establecimientos), o en todo caso otros medios de comunicación, con respecto al control de la presentación de los bultos ante la autoridad aduanera, para la revisión física, luego la entrega de las encomienda a la empresa de transporte, así como la eficiente intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

3. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 16

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 14         | 10,4       | 10,4                 |
| Casi nunca    | 23         | 17,0       | 27,4                 |
| Algunas veces | 51         | 37,8       | 65,2                 |
| Casi siempre  | 33         | 24,4       | 89,6                 |
| Siempre       | 14         | 10,4       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

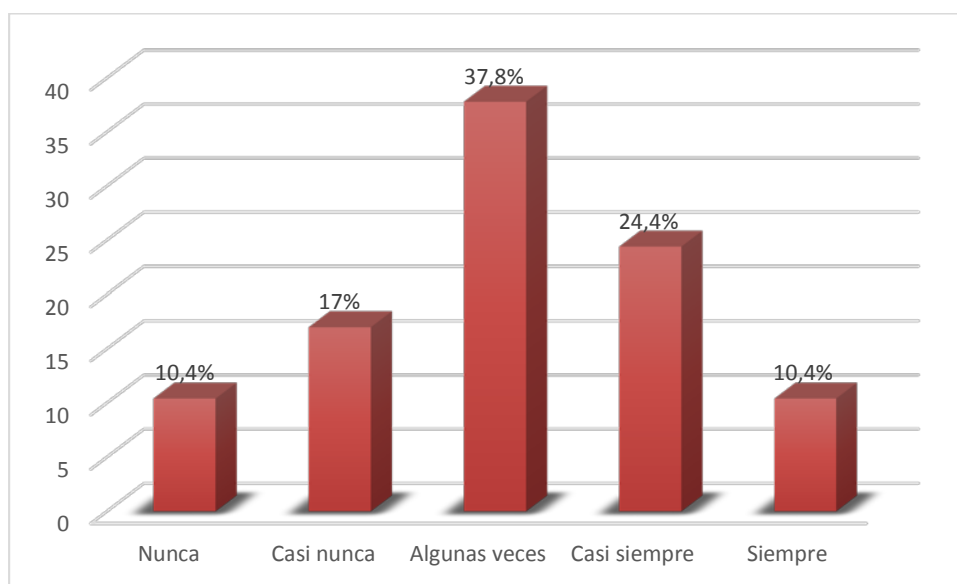


Figura 3. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda

Fuente: Tabla 16

Del total de usuarios encuestados, el 10,4% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda, el 17% que casi nunca, el 37,8 % que algunas veces, el 24,4% que casi siempre y el 10,4% que siempre; por lo que se deduce que no poseen suficiente capacitación para optimizar el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a los usuarios, como es el caso del proceso de control de la encomienda en cuanto a horarios y control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

4. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 17

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 6          | 4,4        | 4,4                  |
| Casi nunca    | 40         | 29,6       | 34,1                 |
| Algunas veces | 52         | 38,5       | 72,6                 |
| Casi siempre  | 28         | 20,7       | 93,3                 |
| Siempre       | 9          | 6,7        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

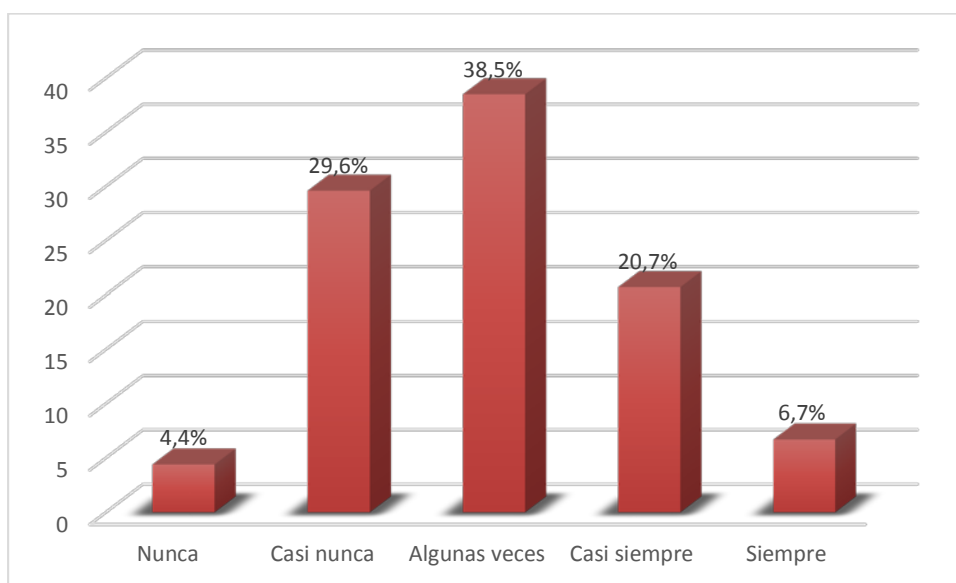


Figura 4. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 17

Del total de usuarios encuestados, el 4,4% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda, el 29,6% que casi nunca, el 38,5 % que algunas veces, el 20,7% que casi siempre y el 6,7% que siempre; por lo que se deduce que no muestran suficiente interés y nivel de atención individualizada para la respectiva orientación, la misma que se debe dar en forma fiable y cuidadosa, con respecto a la orientación oportuna y con la menor utilización de recursos en el control de la encomienda que involucra horarios y control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

5. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 18

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 20         | 14,8       | 14,8                 |
| Casi nunca    | 29         | 21,5       | 36,3                 |
| Algunas veces | 42         | 31,1       | 67,4                 |
| Casi siempre  | 17         | 12,6       | 80,0                 |
| Siempre       | 27         | 20,0       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

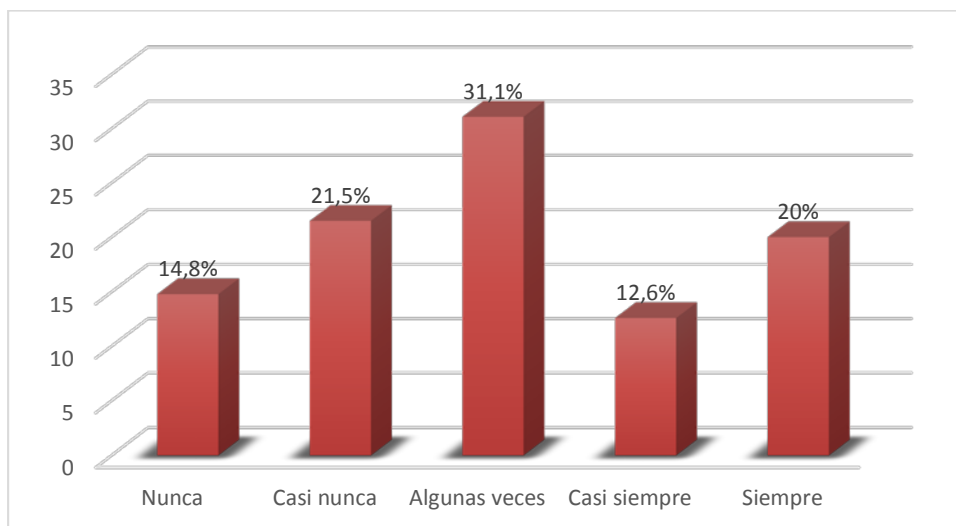


Figura 5. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 18

Del total de usuarios encuestados, el 14,8% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda, el 21,5% que casi nunca, el 31,1 % que algunas veces, el 12,6% que casi siempre y el 20% que siempre; por lo que se deduce que se evidencia que no es tan eficiente, reflejado en que logra atender en los procesos de control de la encomienda pasando los 5 minutos, en cuanto al control de la encomienda que involucra horarios y control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

6. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 19

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 7          | 5,2        | 5,2                  |
| Casi nunca    | 39         | 28,9       | 34,1                 |
| Algunas veces | 51         | 37,8       | 71,9                 |
| Casi siempre  | 9          | 6,7        | 78,5                 |
| Siempre       | 29         | 21,5       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

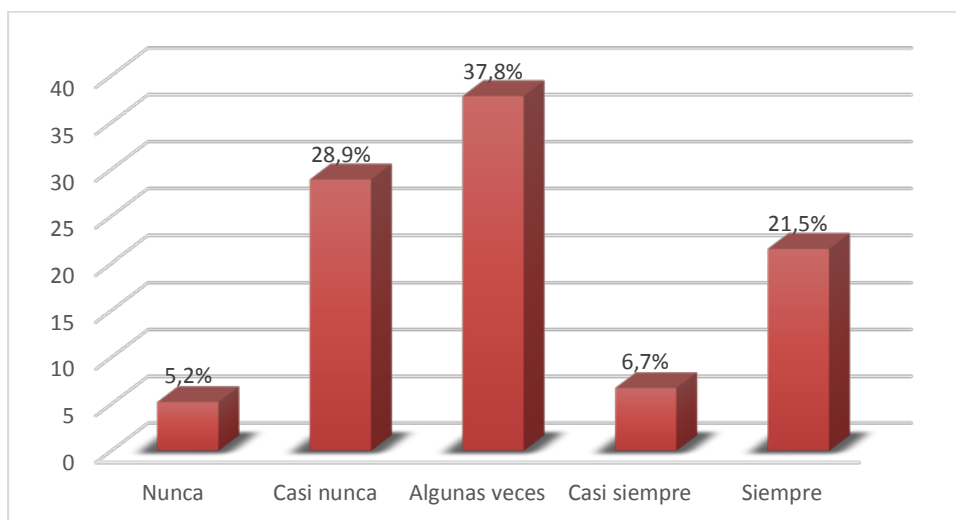


Figura 6. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 19



Del total de usuarios encuestados, el 5,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda, el 28,9% que casi nunca, el 37,8 % que algunas veces, el 6,7% que casi siempre y el 21,5% que siempre; por lo que se deduce que el personal que desarrolla el control aduanero del terminal terrestre no cumplen a cabalidad las normas, en cuanto a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y aplicación de los Procedimientos DESPA – PG.23, Procedimiento Control., PE-10.10, que considera el control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

7. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal en la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 20

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal en la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 17         | 12,6       | 12,6                 |
| Casi nunca    | 32         | 23,7       | 36,3                 |
| Algunas veces | 48         | 35,6       | 71,9                 |
| Casi siempre  | 23         | 17,0       | 88,9                 |
| Siempre       | 15         | 11,1       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

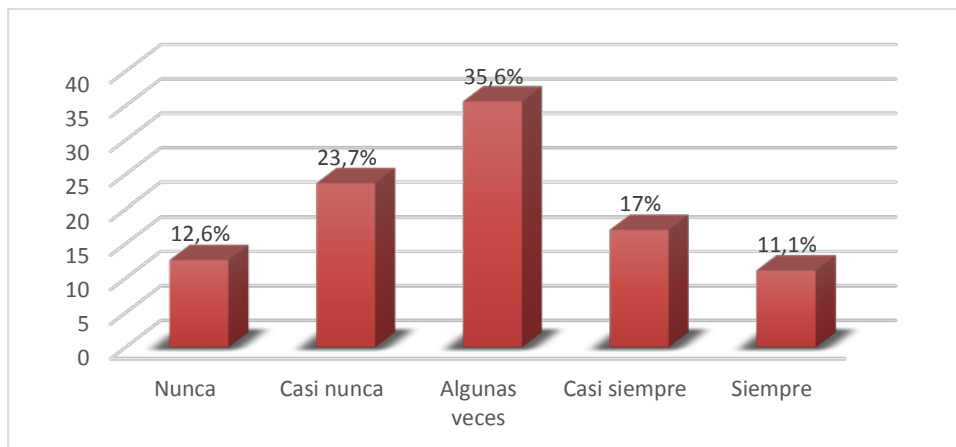


Figura 7. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores demuestran pulcritud en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 20

De total de usuarios encuestados, el 12,6% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda, el 23,7% que casi nunca, el 35,6 % que algunas veces, el 17% que casi siempre y el 11,1% que siempre; por lo que se deduce que parte del personal a veces no desarrolla un cuidadoso proceso de control, así como no son tan tan cuidadosos en su conducta como la forma de comunicarse con los usuarios, en el proceso de control de la encomienda.

8. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 21

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 20         | 14,8       | 14,8                 |
| Casi nunca    | 38         | 28,1       | 43,0                 |
| Algunas veces | 38         | 28,1       | 71,1                 |
| Casi siempre  | 19         | 14,1       | 85,2                 |
| Siempre       | 20         | 14,8       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

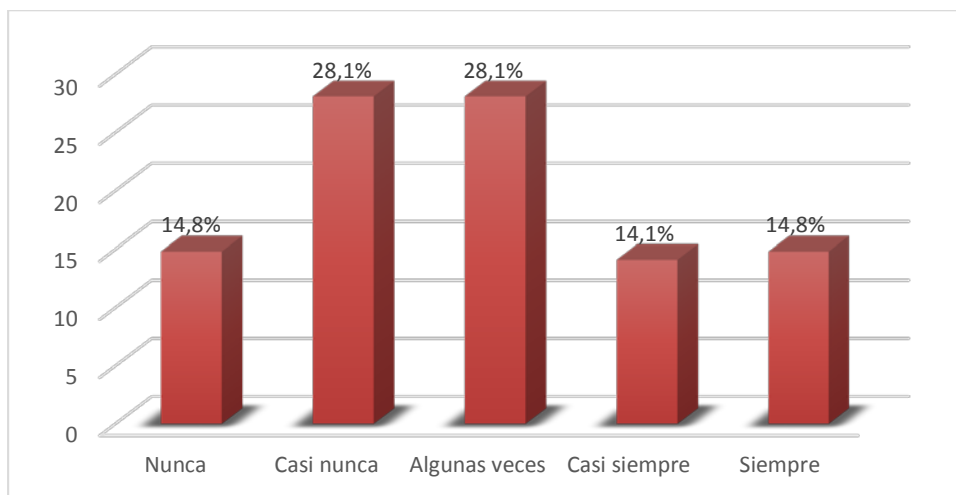


Figura 8. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 21

Del total de usuarios encuestados, el 14,8% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda, el 28,1% que casi nunca, el 28,1 % que algunas veces, el 14,1% que casi siempre y el 14,8% que siempre; por lo que se determina que el personal no está óptimamente capacitado en cuanto a las normas y directivas internas del proceso de control de la encomienda, que considera el control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

9. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 22

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 7          | 5,2        | 5,2                  |
| Casi nunca    | 45         | 33,3       | 38,5                 |
| Algunas veces | 37         | 27,4       | 65,9                 |
| Casi siempre  | 20         | 14,8       | 80,7                 |
| Siempre       | 26         | 19,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

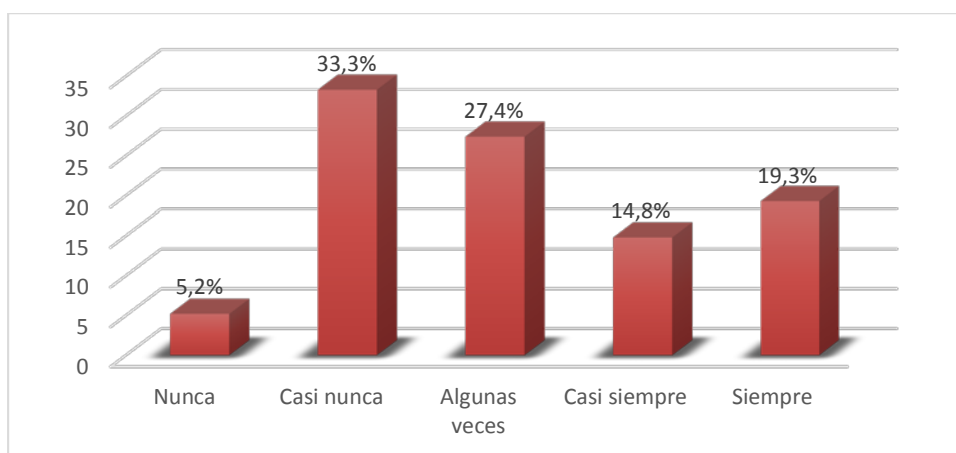


Figura 9. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 22

Del total de usuarios encuestados, el 5,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda, el 33,3% que casi nunca, el 27,4 % que algunas veces, el 14,8% que casi siempre y el 19,3% que siempre; por lo que se deduce que, si bien es cierto cuentan con suficiente infraestructura, pero no muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de despacho de la encomienda.

10. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 23

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 19         | 14,1       | 14,1                 |
| Casi nunca    | 21         | 15,6       | 29,6                 |
| Algunas veces | 42         | 31,1       | 60,7                 |
| Casi siempre  | 30         | 22,2       | 83,0                 |
| Siempre       | 23         | 17,0       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

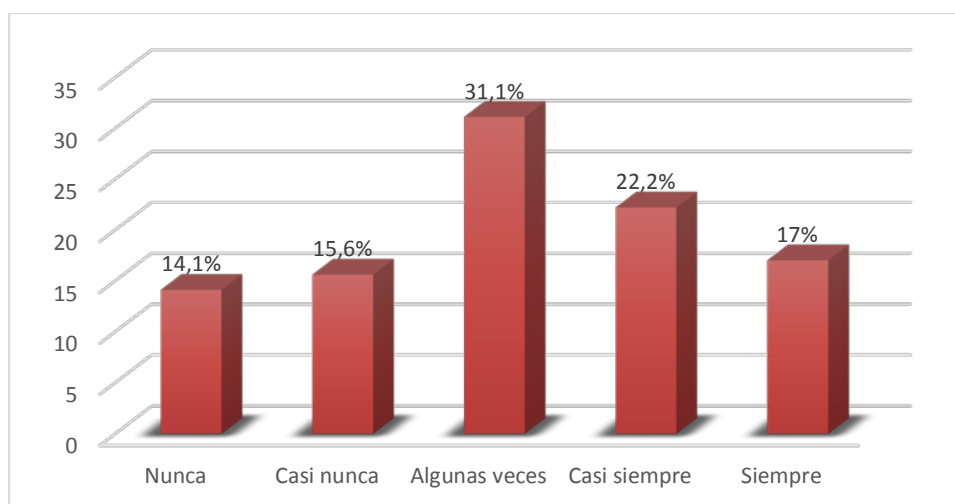


Figura 10. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 23



Del total de usuarios encuestados, el 14,1% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda, el 15,6% que casi nunca, el 31,1 % que algunas veces, el 22,2% que casi siempre y el 17% que siempre; por lo que se determina que si bien es cierto la entidad tiene suficiente equipamiento de última generación, parte del personal no lo sabe utilizar, es decir, no se adaptan fácilmente a los cambios de las nuevas Tecnologías de Información (TICs).

11. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 24

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 7          | 5,2        | 5,2                  |
| Casi nunca    | 52         | 38,5       | 43,7                 |
| Algunas veces | 39         | 28,9       | 72,6                 |
| Casi siempre  | 19         | 14,1       | 86,7                 |
| Siempre       | 18         | 13,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

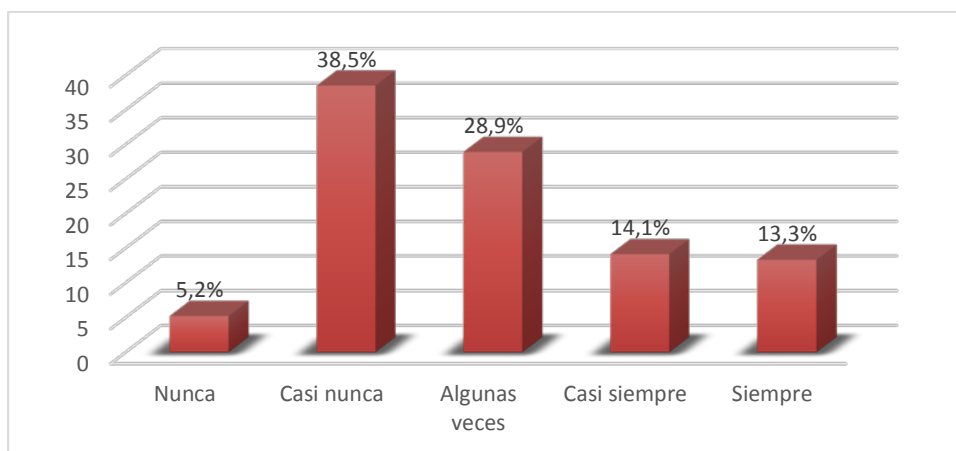


Figura 11. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 24

Del total de usuarios encuestados, el 5,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 38,5% que casi nunca, el 28,9 % que algunas veces, el 14,1% que casi siempre y el 13,3% que siempre; por lo que se determina que no se realiza a cabalidad las buenas prácticas de atención con relación a los horarios, y el control documentario, con respecto al Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

12. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 25

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 3          | 2,2        | 2,2                  |
| Casi nunca    | 38         | 28,1       | 30,4                 |
| Algunas veces | 44         | 32,6       | 63,0                 |
| Casi siempre  | 30         | 22,2       | 85,2                 |
| Siempre       | 20         | 14,8       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

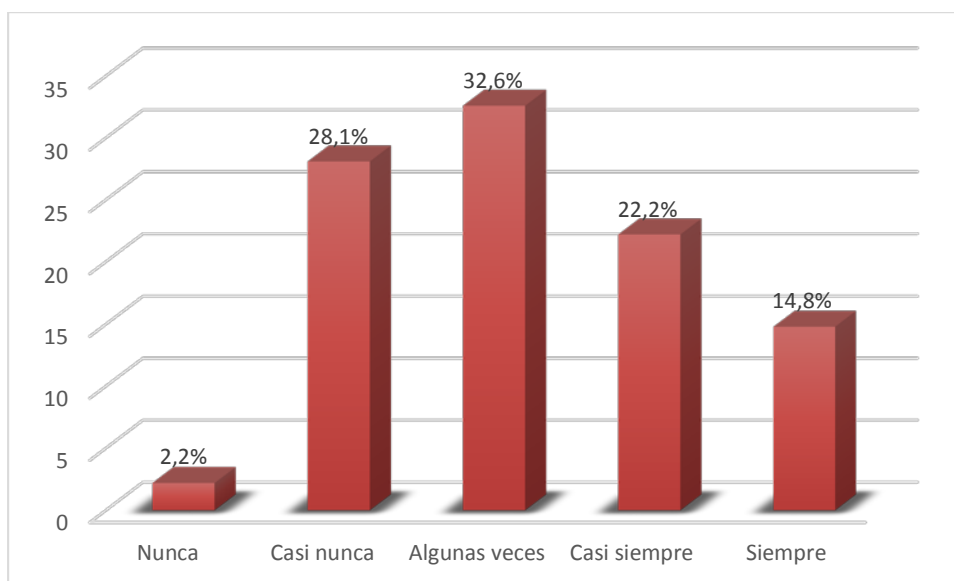


Figura 12. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 25

Del total de usuarios encuestados, el 2,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 28,1% que casi nunca, el 32,6 % que algunas veces, el 22,2% que casi siempre y el 14,8% que siempre; por lo que se deduce que el personal de la Aduana no hace conocer completamente el funcionamiento del sistema administrativo de los canales de atención sobre el proceso de despacho con respecto al viabilización oportuna del trámite del control documentario y de esta forma se pueda cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

13. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 26

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 24         | 17,8       | 17,8                 |
| Casi nunca    | 20         | 14,8       | 32,6                 |
| Algunas veces | 51         | 37,8       | 70,4                 |
| Casi siempre  | 21         | 15,6       | 85,9                 |
| Siempre       | 19         | 14,1       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

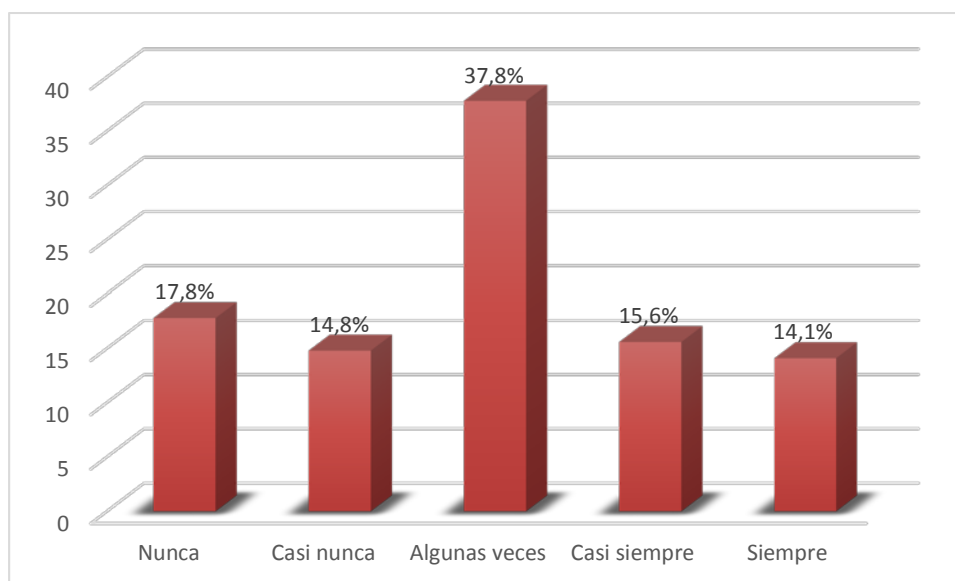


Figura 13 En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 26

Del total de usuarios encuestados, el 17,8% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 14,8% que casi nunca, el 37,8 % que algunas veces, el 15,6% que casi siempre y el 14,1% que siempre; por lo que se deduce que no efectivizan una óptima atención en cuanto a los procesos de despacho con relación al control documentación y horarios de atención, que considera cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

14. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 27

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 1          | 0,7        | 0,7                  |
| Casi nunca    | 36         | 26,7       | 27,4                 |
| Algunas veces | 54         | 40,0       | 67,4                 |
| Casi siempre  | 32         | 23,7       | 91,1                 |
| Siempre       | 12         | 8,9        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

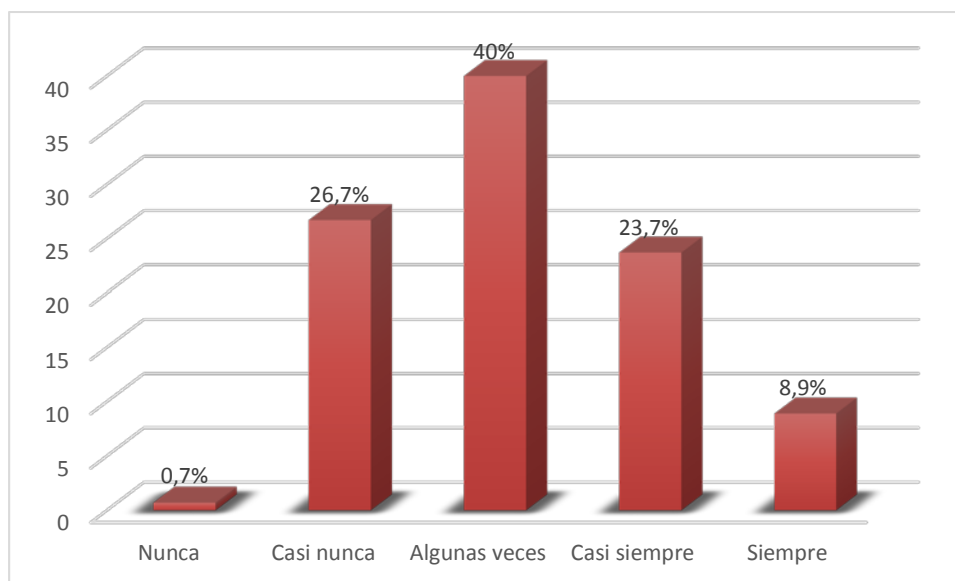


Figura 14. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 27



Del total de usuarios encuestados, el 7% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 26,7% que casi nunca, el 40 % que algunas veces, el 23,7% que casi siempre y el 8,9% que siempre; por lo que se deduce que el personal del Puesto de Control Aduanero, no orientan en el tiempo oportuno y con la menor utilización de recursos, el proceso de despacho de la encomienda que considera el control documentación y horarios de atención, que considera cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses , el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

15. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 28

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 14         | 10,4       | 10,4                 |
| Casi nunca    | 23         | 17,0       | 27,4                 |
| Algunas veces | 52         | 38,5       | 65,9                 |
| Casi siempre  | 32         | 23,7       | 89,6                 |
| Siempre       | 14         | 10,4       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

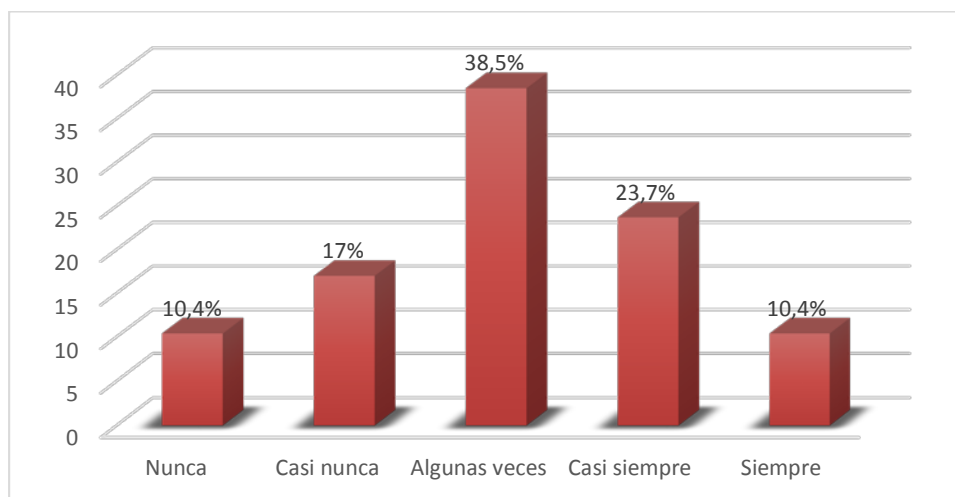


Figura 15. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 28

Del total de usuarios encuestados, el 10,4% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 17% que casi nunca, el 38,5 % que algunas veces, el 23,7% que casi siempre y el 10,4% que siempre; por lo que se deduce que el personal del Puesto de Control Aduanero se toma más de cinco minutos para la atención del proceso de despacho de la encomienda que considera el control documentación y horarios de atención, que considera cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

16. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 29

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 6          | 4,4        | 4,4                  |
| Casi nunca    | 40         | 29,6       | 34,1                 |
| Algunas veces | 52         | 38,5       | 72,6                 |
| Casi siempre  | 27         | 20,0       | 92,6                 |
| Siempre       | 10         | 7,4        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

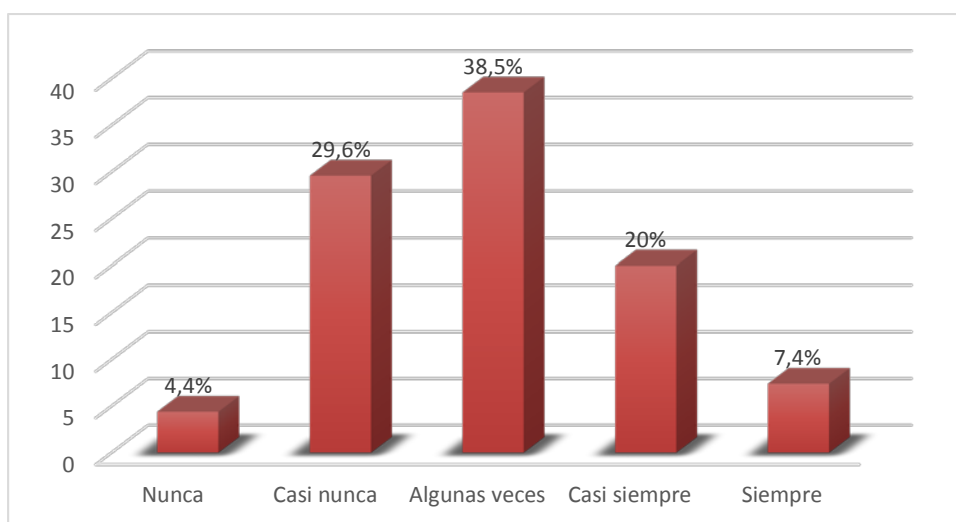


Figura 16. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 29

Del total de usuarios encuestados, el 4,4% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 29,6% que casi nunca, el 38,5 % que algunas veces, el 20% que casi siempre y el 7,4% que siempre; por lo que se deduce que parte del personal del Control aduanero del terminal terrestre no hace comprender al usuario el procedimiento de despacho de la encomienda, no tiene suficiente capacidad de respuesta flexible y rápida, a veces no son tan corteses y amables con los usuarios, con respecto a las formalidades aduaneras sobre el control documentación y horarios de atención, que involucra el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

17. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 30

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 20         | 14,8       | 14,8                 |
| Casi nunca    | 29         | 21,5       | 36,3                 |
| Algunas veces | 41         | 30,4       | 66,7                 |
| Casi siempre  | 17         | 12,6       | 79,3                 |
| Siempre       | 28         | 20,7       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

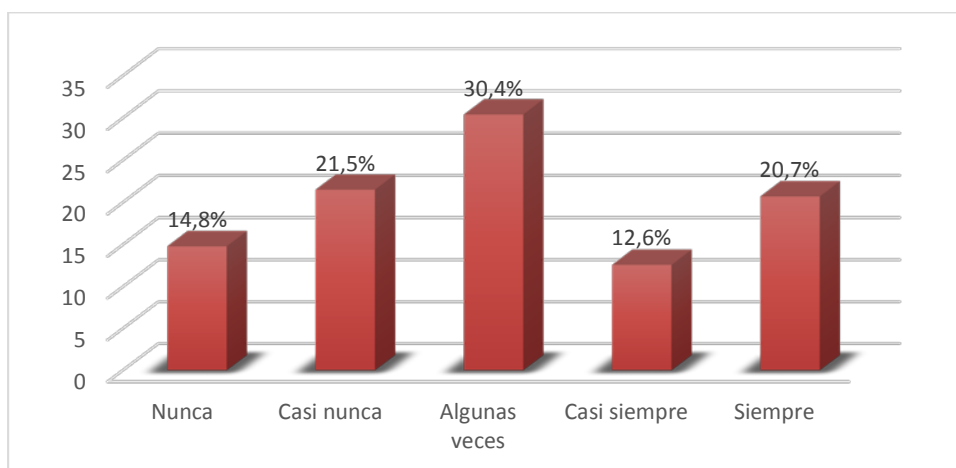


Figura 17. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 30

De total de usuarios encuestados, el 14,8% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 21,5% que casi nunca, el 30,4 % que algunas veces, el 12,6% que casi siempre y el 20,7% que siempre; por lo que se deduce que, a veces que parte del personal del Puesto de Control Aduanero, no desarrolla sus procedimientos de despacho en forma cuidadosa, así como en su conducta y forma de comunicación, por lo que no demuestran formalidad y responsabilidad en el servicio.

18. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 31

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 7          | 5,2        | 5,2                  |
| Casi nunca    | 39         | 28,9       | 34,1                 |
| Algunas veces | 47         | 34,8       | 68,9                 |
| Casi siempre  | 13         | 9,6        | 78,5                 |
| Siempre       | 29         | 21,5       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

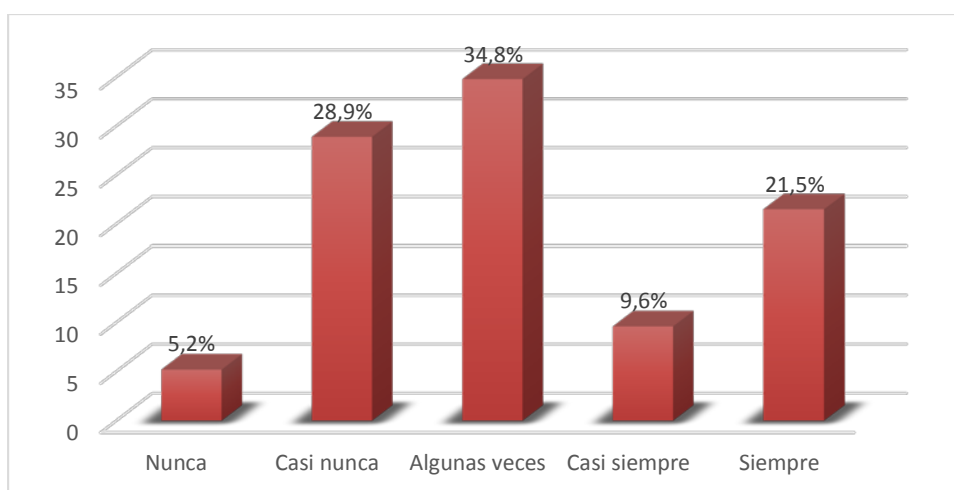


Figura 18. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 31



Del total de usuarios encuestados, el 5,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 28,9% que casi nunca, el 34,8 % que algunas veces, el 9,6% que casi siempre y el 21,5% que siempre; por lo que deduce que parte del Personal del Control Aduanero no se encuentra debidamente capacitado con respecto al control de la documentación y horarios de atención, que involucra el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

19. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 32

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 17         | 12,6       | 12,6                 |
| Casi nunca    | 32         | 23,7       | 36,3                 |
| Algunas veces | 47         | 34,8       | 71,1                 |
| Casi siempre  | 24         | 17,8       | 88,9                 |
| Siempre       | 15         | 11,1       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

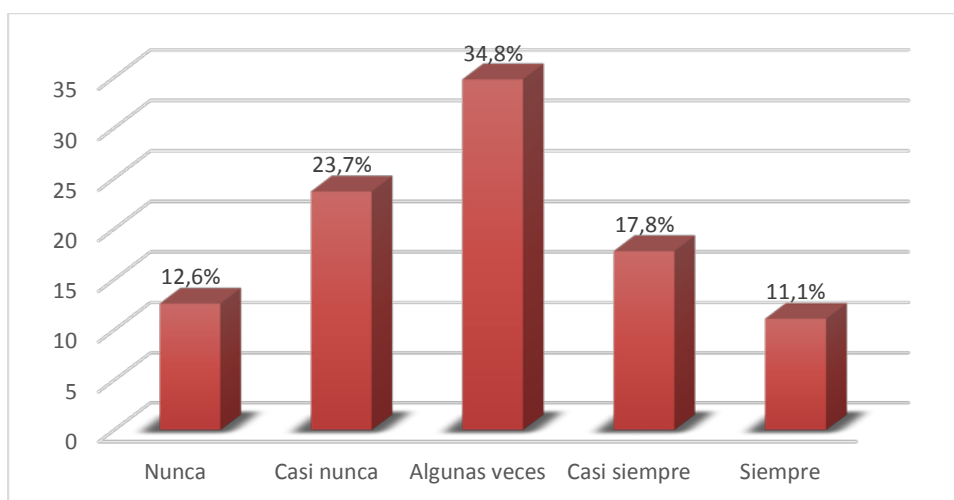


Figura 19. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 32

De total de usuarios encuestados, el 12,6% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 23,7% que casi nunca, el 34,8 % que algunas veces, el 17,8% que casi siempre y el 11,1% que siempre; por lo que se deduce que si bien es cierto cuentan con suficiente infraestructura, pero no muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de despacho de la encomienda.

20. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 33

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 20         | 14,8       | 14,8                 |
| Casi nunca    | 38         | 28,1       | 43,0                 |
| Algunas veces | 35         | 25,9       | 68,9                 |
| Casi siempre  | 21         | 15,6       | 84,4                 |
| Siempre       | 21         | 15,6       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

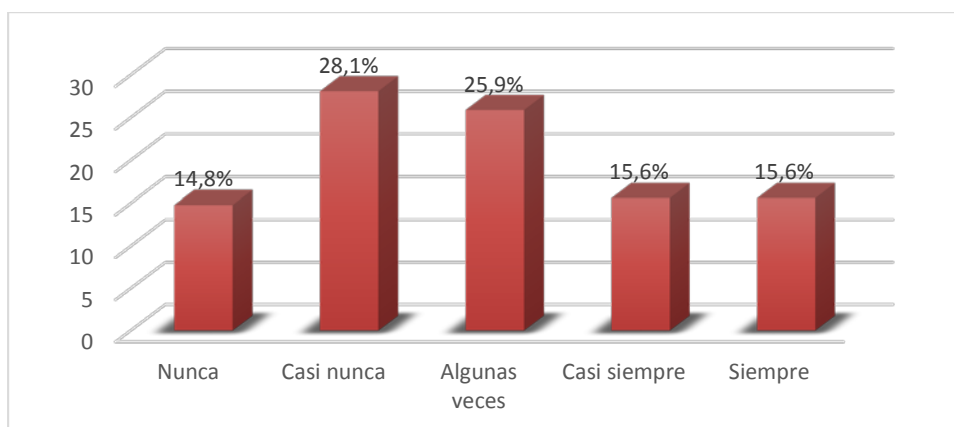


Figura 20. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 33

De total de usuarios encuestados, el 12,6% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 23,7% que casi nunca, el 34,8 % que algunas veces, el 17,8% que casi siempre y el 11,1% que siempre; por lo que se deduce que si bien es cierto tienen modernos equipos y suficiente equipamiento para desarrollar la atención del control documentario y horario de atención con respecto con respecto al manifiesto de carga del transporte y la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas del Propietario de las mercancías, parte del personal no sabe como usar tal equipamiento, es decir, no se adaptan a las nuevas Tecnologías de Información (TICs).

21. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 34

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 7          | 5,2        | 5,2                  |
| Casi nunca    | 45         | 33,3       | 38,5                 |
| Algunas veces | 36         | 26,7       | 65,2                 |
| Casi siempre  | 24         | 17,8       | 83,0                 |
| Siempre       | 23         | 17,0       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

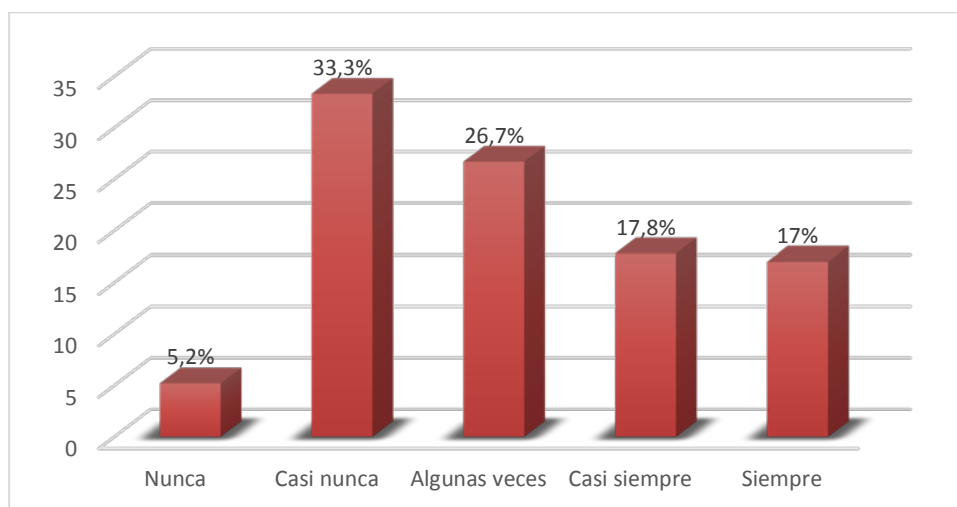


Figura 21. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 34

Del total de usuarios encuestados, el 5,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 33,3% que casi nunca, el 26,7 % que algunas veces, el 17,8% que casi siempre y el 17% que siempre; por lo que se deduce que el personal del Puesto de Control Aduanero no desarrolla suficientemente una capacidad de respuesta, en el proceso de descargo de la importación, en cuanto a los horarios de atención a los usuarios, con respecto a la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

22. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 35

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 19         | 14,1       | 14,1                 |
| Casi nunca    | 21         | 15,6       | 29,6                 |
| Algunas veces | 40         | 29,6       | 59,3                 |
| Casi siempre  | 31         | 23,0       | 82,2                 |
| Siempre       | 24         | 17,8       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

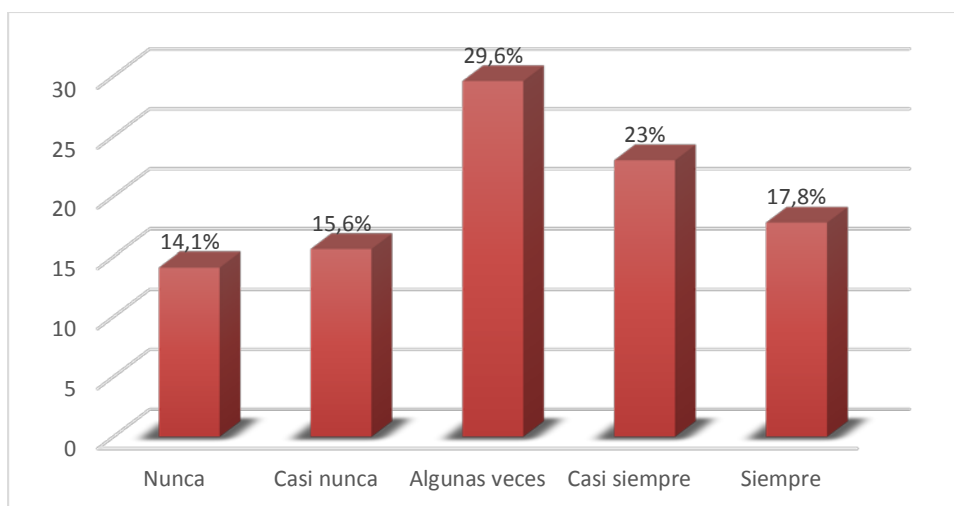


Figura 22. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 35



Del total de usuarios encuestados, el 14,1% de encuestados manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía, el 15,6% que casi nunca, el 29,6 % que algunas veces, el 23% que casi siempre y el 17,8% que siempre; por lo que se deduce que el personal no promueve canales de atención, es decir, espacios del tipo presencial de la indicada institución medios o puntos de acceso (oficinas y establecimientos), o en todo caso otros medios de comunicación, con respecto a la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

23. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 36

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 7          | 5,2        | 5,2                  |
| Casi nunca    | 52         | 38,5       | 43,7                 |
| Algunas veces | 36         | 26,7       | 70,4                 |
| Casi siempre  | 21         | 15,6       | 85,9                 |
| Siempre       | 19         | 14,1       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

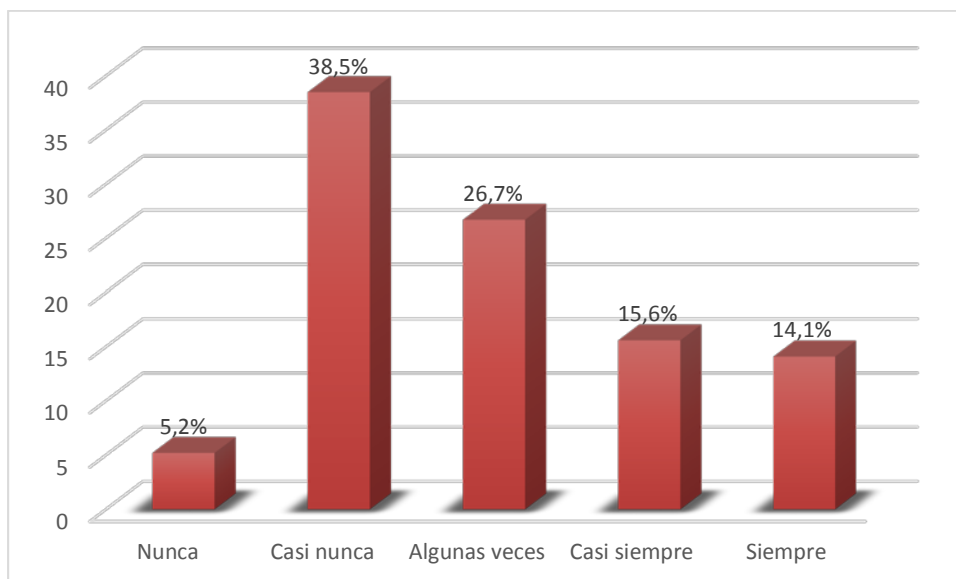


Figura 23. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 36

Del total de usuarios encuestados, el 5,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 38,5% que casi nunca, el 26,7 % que algunas veces, el 15,6% que casi siempre y el 14,1% que siempre; por lo que se deduce que no se desarrolla con total responsabilidad el proceso de producción de bienes y servicios públicos, o no tienen suficiente capacitación para optimizar el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a los usuarios, como es el caso del proceso de descargo de la importación, en cuanto a horarios y control de la documentación y revisión con respecto a la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

24. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 37

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 3          | 2,2        | 2,2                  |
| Casi nunca    | 38         | 28,1       | 30,4                 |
| Algunas veces | 42         | 31,1       | 61,5                 |
| Casi siempre  | 34         | 25,2       | 86,7                 |
| Siempre       | 18         | 13,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

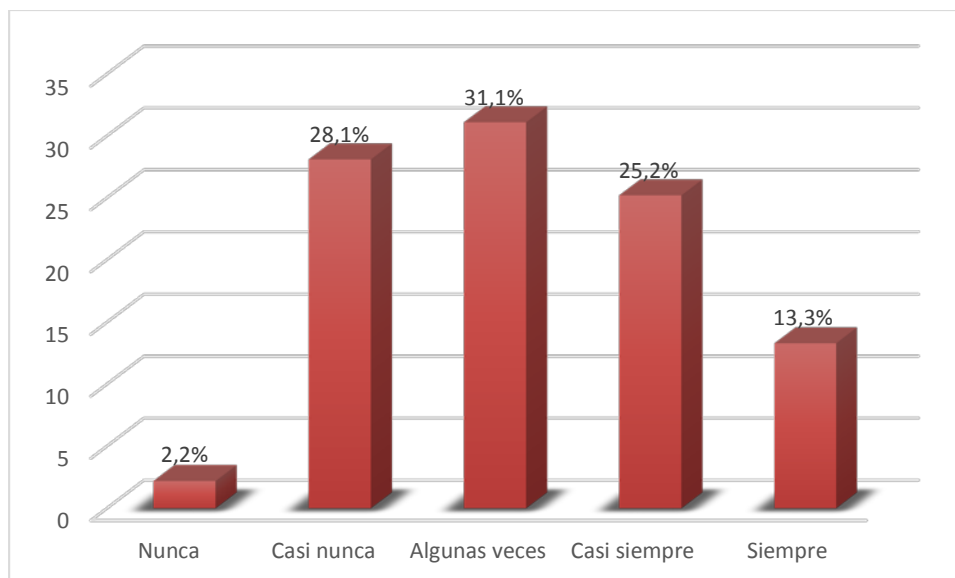


Figura 24. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 37

Del total de usuarios encuestados, el 2,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 28,1% que casi nunca, el 31,1 % que algunas veces, el 25,2% que casi siempre y el 13,3% que siempre; por lo que se deduce que no muestran suficiente interés y nivel de atención individualizada para la respectiva orientación, la misma que debe dar en forma fiable y cuidadosa, con respecto a la orientación oportuna y con la menor utilización de recursos el proceso de descarga la importación que considera la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

25. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 38

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 20         | 14,8       | 14,8                 |
| Casi nunca    | 29         | 21,5       | 36,3                 |
| Algunas veces | 41         | 30,4       | 66,7                 |
| Casi siempre  | 20         | 14,8       | 81,5                 |
| Siempre       | 25         | 18,5       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

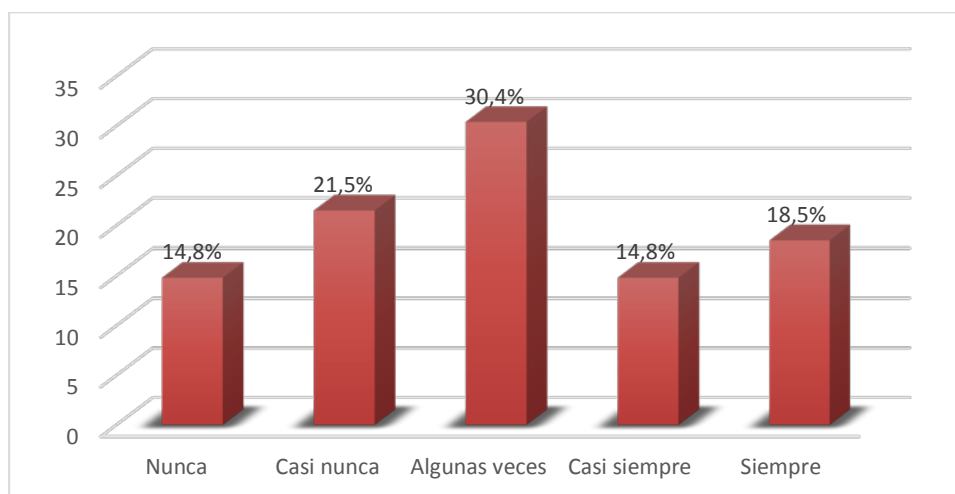


Figura 25. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 38

Del total de usuarios encuestados, el 14,8% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 21,5% que casi nunca, el 30,4 % que algunas veces, el 14,8% que casi siempre y el 18,5% que siempre; por lo que se deduce que se evidencia que no es tan eficiente, reflejado en que logra atender en los procesos de descarga de la importación pasando los 5 minutos, en cuanto a la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

26. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descarga de importación de la mercancía.

Tabla 39

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descarga de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 7          | 5,2        | 5,2                  |
| Casi nunca    | 39         | 28,9       | 34,1                 |
| Algunas veces | 46         | 34,1       | 68,1                 |
| Casi siempre  | 14         | 10,4       | 78,5                 |
| Siempre       | 29         | 21,5       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

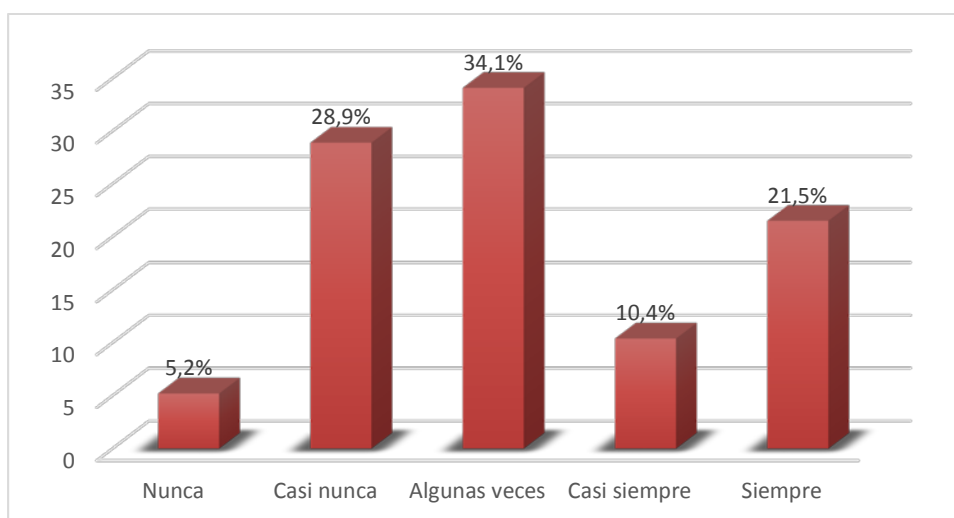


Figura 26. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descarga de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 39



Del total de usuarios encuestados, el 5,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 28,9% que casi nunca, el 34,1 % que algunas veces, el 10,4% que casi siempre y el 21,5% que siempre; por lo que se deduce que el personal que desarrolla la descarga de la importación no cumplen a cabalidad las normas, en cuanto a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y aplicación de los Procedimientos DESPA – PG.23, Procedimiento Control., PE-10.10, que considera la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

27. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 40

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 17         | 12,6       | 12,6                 |
| Casi nunca    | 32         | 23,7       | 36,3                 |
| Algunas veces | 47         | 34,8       | 71,1                 |
| Casi siempre  | 25         | 18,5       | 89,6                 |
| Siempre       | 14         | 10,4       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

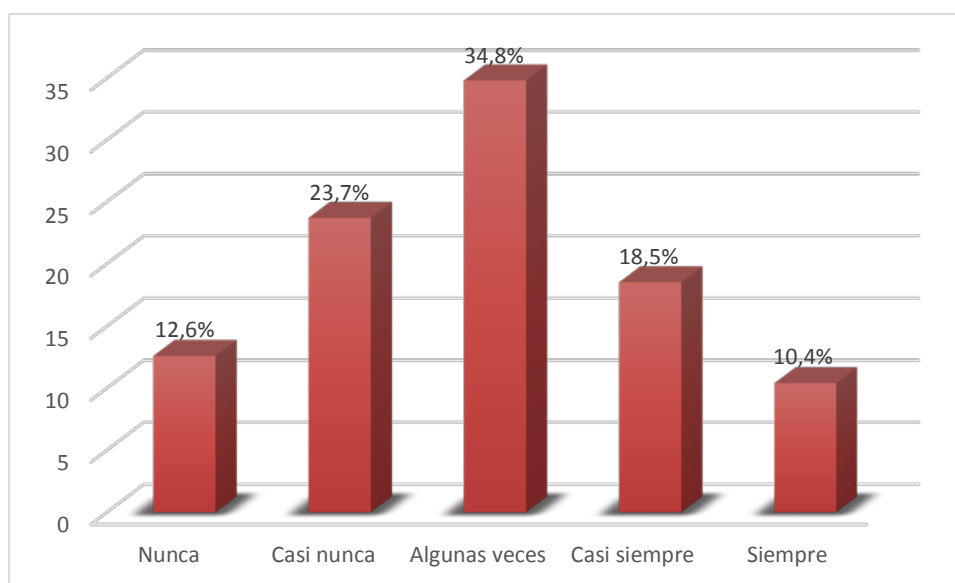


Figura 27. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 40

Del total de usuarios encuestados, el 12,6% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 23,7% que casi nunca, el 34,8 % que algunas veces, el 18,5% que casi siempre y el 10,4% que siempre; por lo que se deduce que parte del personal a veces no desarrolla un cuidadoso proceso de control, así como no es tan cuidadoso en su conducta como la forma de comunicarse con los usuarios, en el proceso de descarga de la importación.

28. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 41

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 20         | 14,8       | 14,8                 |
| Casi nunca    | 38         | 28,1       | 43,0                 |
| Algunas veces | 34         | 25,2       | 68,1                 |
| Casi siempre  | 22         | 16,3       | 84,4                 |
| Siempre       | 21         | 15,6       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

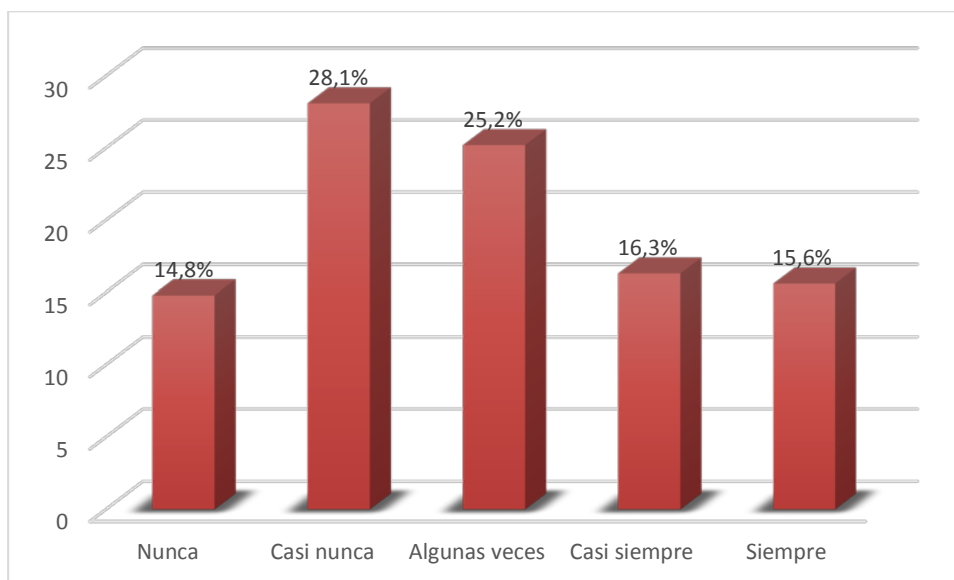


Figura 28. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 41

De total de usuarios encuestados, el 14,8% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 28,1% que casi nunca, el 25,2 % que algunas veces, el 16,3% que casi siempre y el 15,6% que siempre; por lo que se determina que el personal no está óptimamente capacitado en cuanto a las normas y directivas internas del proceso de descargar de la importación, que considera la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

29. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 42

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 7          | 5,2        | 5,2                  |
| Casi nunca    | 45         | 33,3       | 38,5                 |
| Algunas veces | 36         | 26,7       | 65,2                 |
| Casi siempre  | 23         | 17,0       | 82,2                 |
| Siempre       | 24         | 17,8       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

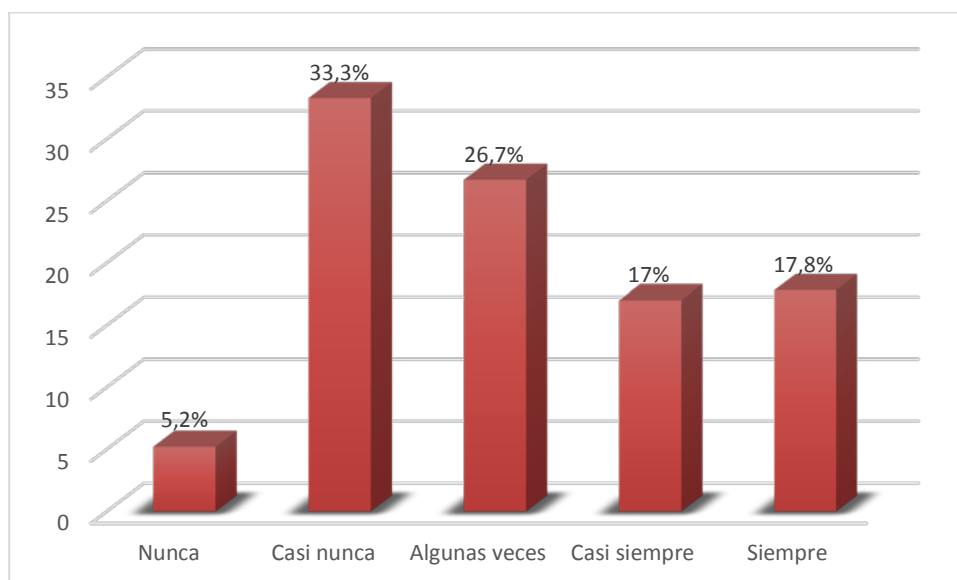


Figura 29. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 42

Del total de usuarios encuestados, el 5,2% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descarga de importación de la mercancía, el 33,3% que casi nunca, el 26,7 % que algunas veces, el 17% que casi siempre y el 17,8% que siempre; por lo que se deduce que, si bien es cierto cuentan con suficiente infraestructura, pero no muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de descarga de la importación.

30. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 43

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 20         | 14,8       | 14,8                 |
| Casi nunca    | 29         | 21,5       | 36,3                 |
| Algunas veces | 41         | 30,4       | 66,7                 |
| Casi siempre  | 19         | 14,1       | 80,7                 |
| Siempre       | 26         | 19,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

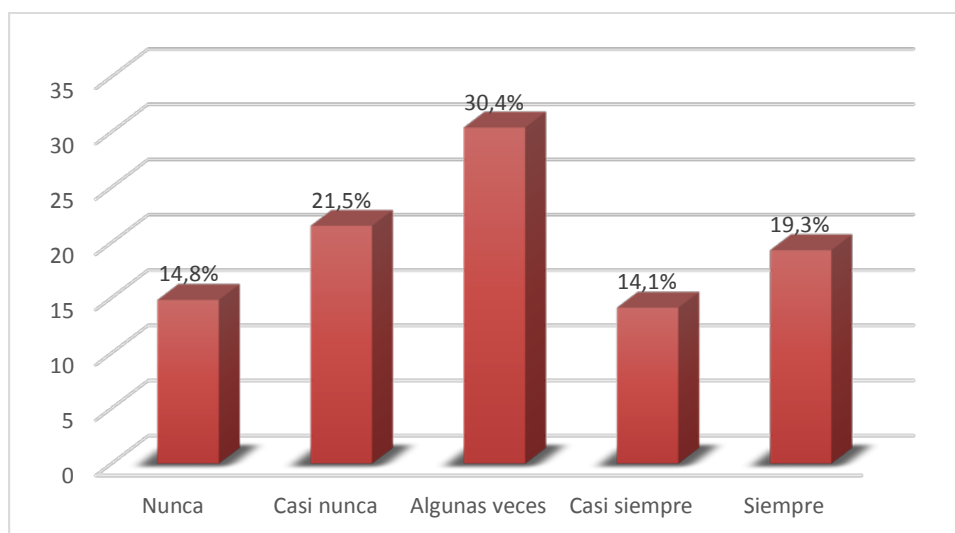


Figura 30. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 43



De total de usuarios encuestados, el 14,8% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 21,5% que casi nunca, el 30,4 % que algunas veces, el 14,1% que casi siempre y el 19,3% que siempre; por lo que se determina que si bien es cierto la entidad tiene suficiente equipamiento de última generación, parte del personal no lo sabe utilizar, es decir, no se adaptan fácilmente a los cambios de las nuevas Tecnologías de Información (TICs).

### 4.3.2 Resultado del nivel de calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control y despacho de la encomienda, después de la implementación de la mejora continua (cuestionario al usuario)

1. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 44

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 42         | 31,1       | 31,1                 |
| Casi siempre  | 79         | 58,5       | 89,6                 |
| Siempre       | 14         | 10,4       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

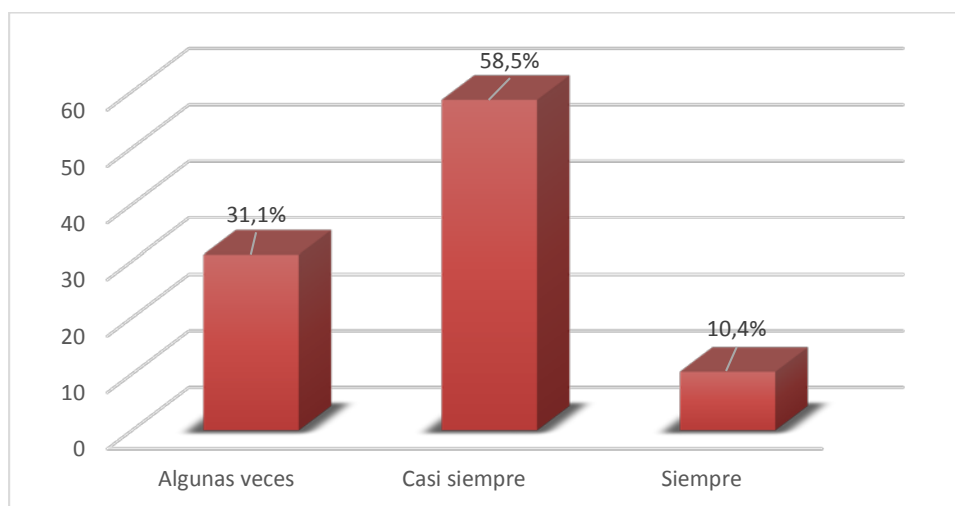


Figura 31. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 44

Del total de usuarios encuestados, el 31,1% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda, el 58,5% que casi siempre y el 10,4 % que siempre. por lo que se deduce que el personal sí desarrolla suficientemente una capacidad de respuesta, en el proceso de control de la encomienda en cuanto a los horarios de atención a los usuarios, control de la presentación de los bultos ante la autoridad aduanera, para la revisión física, luego la entrega de las encomienda a la empresa de transporte, así como la eficiente intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

2. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 45

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 35         | 25,9       | 25,9                 |
| Casi siempre  | 97         | 71,9       | 97,8                 |
| Siempre       | 3          | 2,2        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

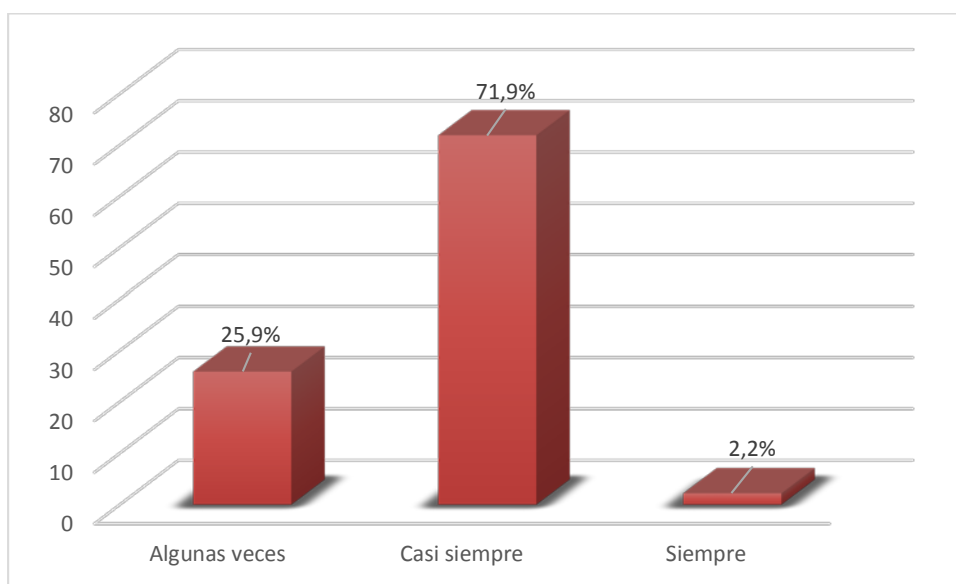


Figura 32. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 45

Del total de usuarios encuestados, el 25,9% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, el 71,9% que casi siempre y el 2,2 % que siempre. por lo que se deduce que el personal si promueve canales de atención, es decir, espacios del tipo presencial de la indicada institución medios o puntos de acceso (oficinas y establecimientos), o en todo caso otros medios de comunicación, con respecto al control de la presentación de los bultos ante la autoridad aduanera, para la revisión física, luego la entrega de las encomienda a la empresa de transporte, así como la eficiente intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

3. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 46

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 18         | 13,3       | 13,3                 |
| Casi siempre  | 109        | 80,7       | 94,1                 |
| Siempre       | 8          | 5,9        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

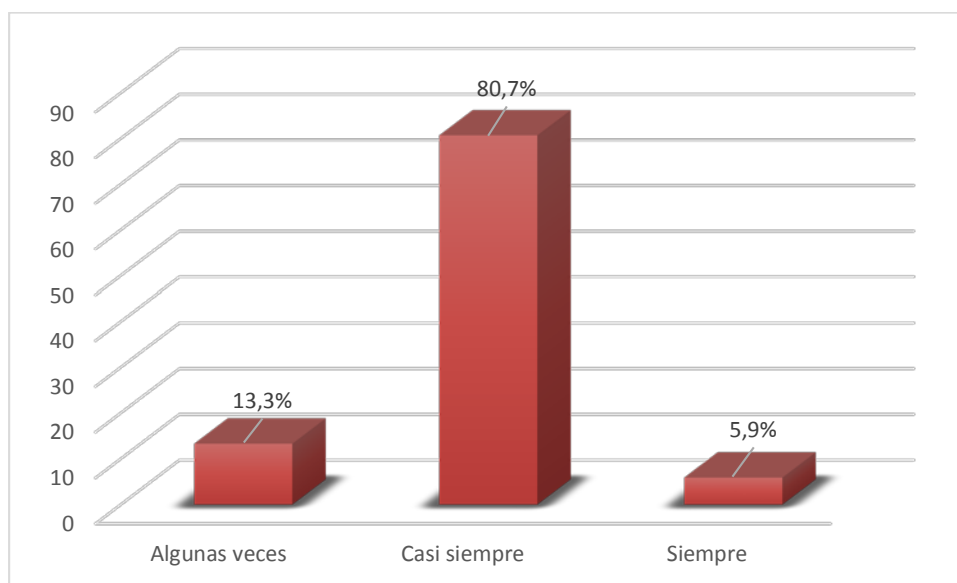


Figura 33. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda

Fuente: Tabla 46

De total de usuarios encuestados, el 13,3% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda, el 80,7% que casi siempre y el 5,9 % que siempre; por lo que se deduce que sí se desarrolla con total responsabilidad el proceso de producción de bienes y servicios públicos, y tienen suficiente capacitación para optimizar el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a los usuarios, como es el caso del proceso de control de la encomienda en cuanto a horarios y control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

4. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 47

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 22         | 16,3       | 16,3                 |
| Casi siempre  | 98         | 72,6       | 88,9                 |
| Siempre       | 15         | 11,1       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

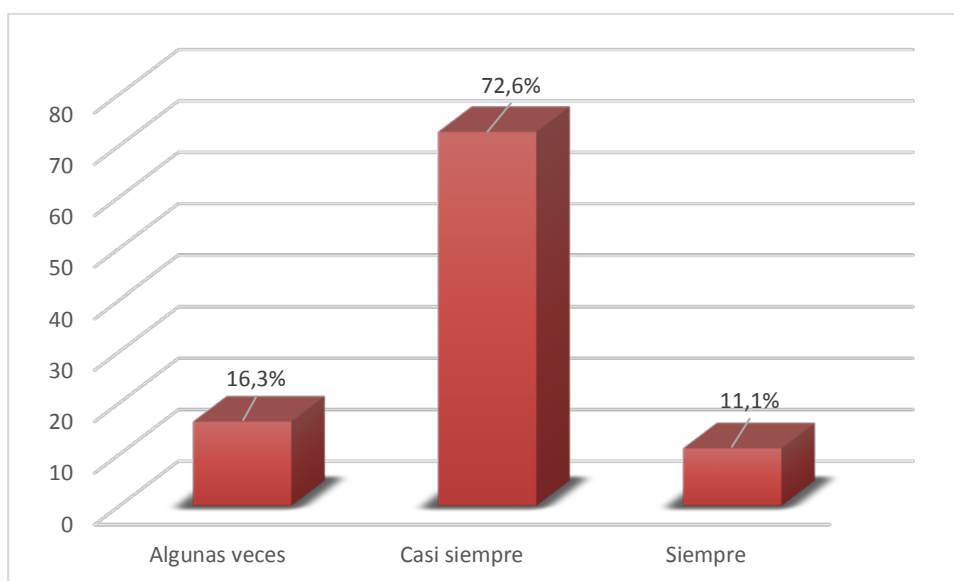


Figura 34. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 47



Del total de usuarios encuestados, el 16,3% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda, el 72,6% que casi siempre y el 11,1 % que siempre; por lo que se deduce que sí muestran suficiente interés y nivel de atención individualizada para la respectiva orientación, la misma que debe dar en forma fiable y cuidadosa, con respecto a la orientación oportuna y con la menor utilización de recursos en el control de la encomienda que involucra horarios y control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

5. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 48

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 17         | 12,6       | 12,6                 |
| Casi siempre  | 103        | 76,3       | 88,9                 |
| Siempre       | 15         | 11,1       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

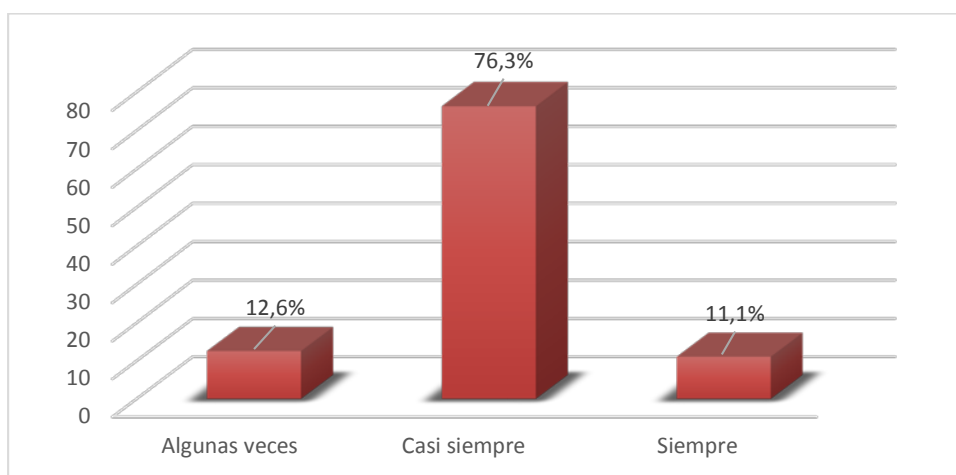


Figura 35. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 48

Del total de usuarios encuestados, el 12,6% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda, el 76,3% que casi siempre y el 11,1 % que siempre; por lo que se deduce que se evidencia que es eficiente, reflejado en que logra atender en los procesos de control de la encomienda pasando los 5 minutos, en cuanto al control de la encomienda que involucra horarios y control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

6. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 49

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 36         | 26,7       | 26,7                 |
| Casi siempre  | 77         | 57,0       | 83,7                 |
| Siempre       | 22         | 16,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

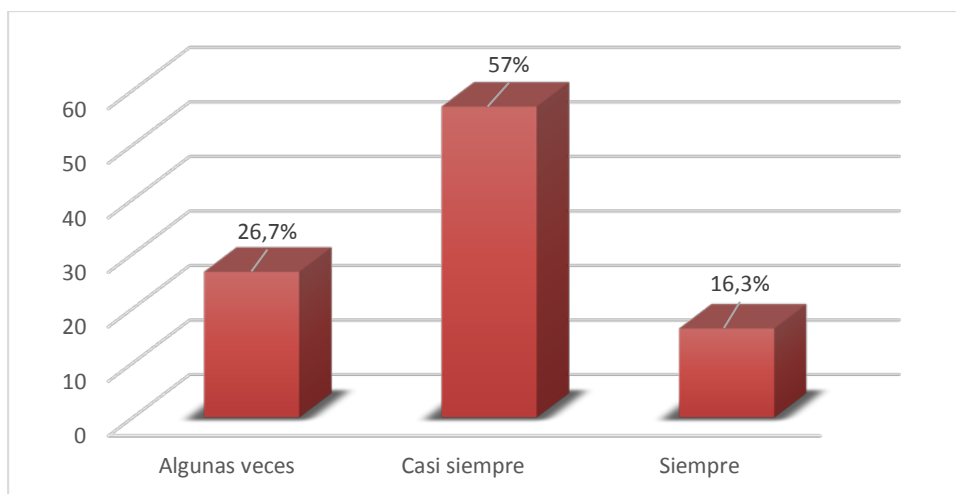


Figura 36. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 49

Del total de usuarios encuestados, el 26,7% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda, el 57% que casi siempre y el 16,3 % que siempre; por lo que se deduce que el personal que desarrolla el control aduanero del terminal terrestre cumplen a cabalidad las normas, en cuanto a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y aplicación de los Procedimientos DESPA – PG.23, Procedimiento Control., PE-10.10, que considera el control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

7. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 50

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 39         | 28,9       | 28,9                 |
| Casi siempre  | 62         | 45,9       | 74,8                 |
| Siempre       | 34         | 25,2       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

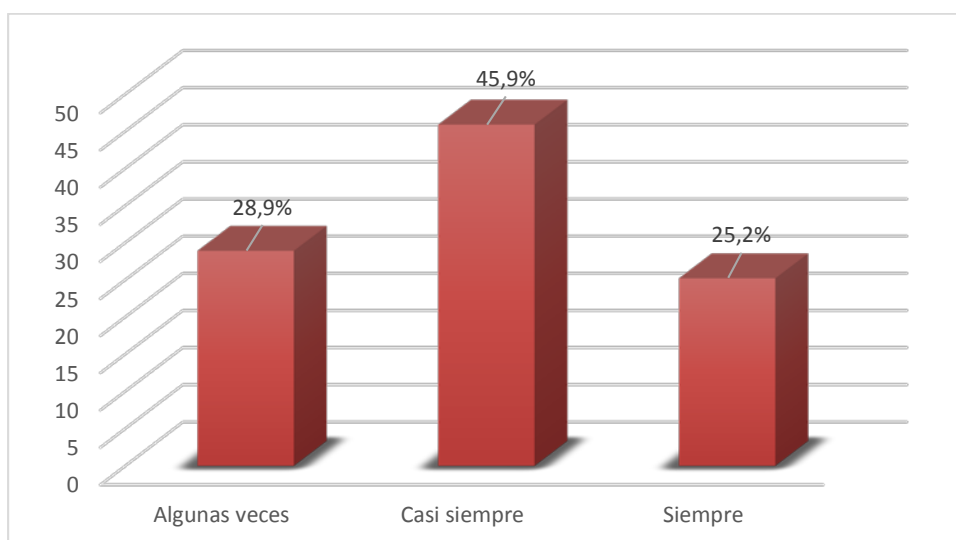


Figura 37. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 50

Del total de usuarios encuestados, el 28,9% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda, el 45,9% que casi siempre y el 25,2 % que siempre; por lo que se deduce que la mayoría del personal desarrolla un cuidadoso proceso de control, así como no es tan cuidados su conducta como la forma de comunicarse con los usuarios, en el proceso de control de la encomienda.

8. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 51

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 38         | 28,1       | 28,1                 |
| Casi siempre  | 78         | 57,8       | 85,9                 |
| Siempre       | 19         | 14,1       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

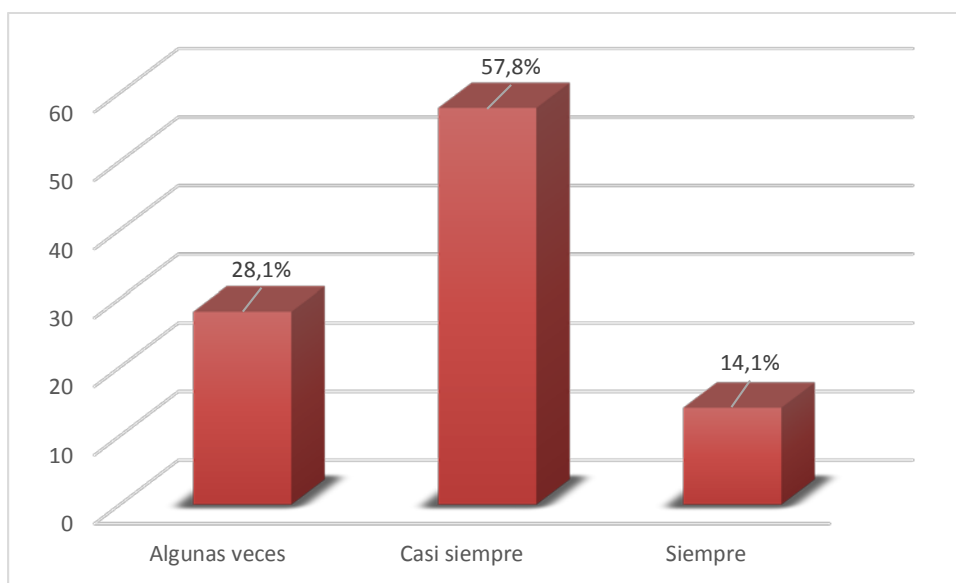


Figura 38. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 51



Del total de usuarios encuestados, el 28,1% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda, el 57,8% que casi siempre y el 14,1 % que siempre; por lo que se determina que el personal está óptimamente capacitado en cuanto a las normas y directivas internas del proceso de control de la encomienda, que considera el control de la documentación y revisión física de bultos, entrega de la encomienda a la empresa de transporte, el embarque del equipaje y encomienda, así como la intervención al pasajero y/o equipaje que se embarque en caso que cuente con información o indicios de comisión de una infracción o delito aduanero.

9. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 52

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 46         | 34,1       | 34,1                 |
| Casi siempre  | 82         | 60,7       | 94,8                 |
| Siempre       | 7          | 5,2        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

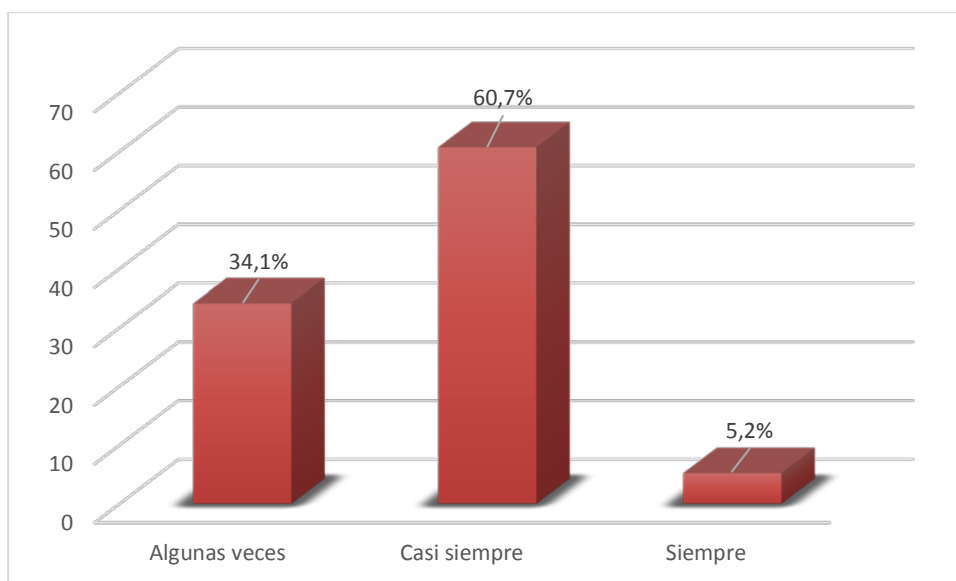


Figura 39. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 52

Del total de usuarios encuestados, el 34,1% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda, el 60,7% que casi siempre y el 5,2 % que siempre; por lo que se deduce que, cuentan con suficiente infraestructura, y muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de despacho de la encomienda.

10. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamientos para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

Tabla 53

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficiente equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 26         | 19,3       | 19,3                 |
| Casi siempre  | 104        | 77,0       | 96,3                 |
| Siempre       | 5          | 3,7        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

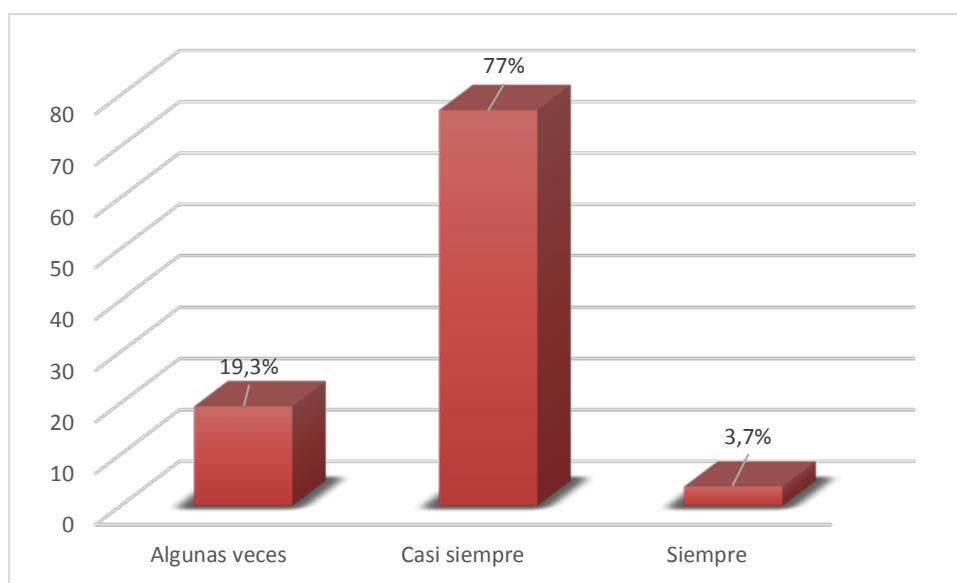


Figura 40. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficiente equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.

Fuente: Tabla 53

Del total de usuarios encuestados, el 19,3% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda, el 77% que casi siempre y el 3,7 % que siempre; por lo que se determina que la entidad tiene suficiente equipamiento de última generación, y el personal lo sabe utilizar, es decir, no se adaptan fácilmente a los cambios de las nuevas Tecnologías de Información (TICs).

11. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 54

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 25         | 18,5       | 18,5                 |
| Casi siempre  | 98         | 72,6       | 91,1                 |
| Siempre       | 12         | 8,9        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

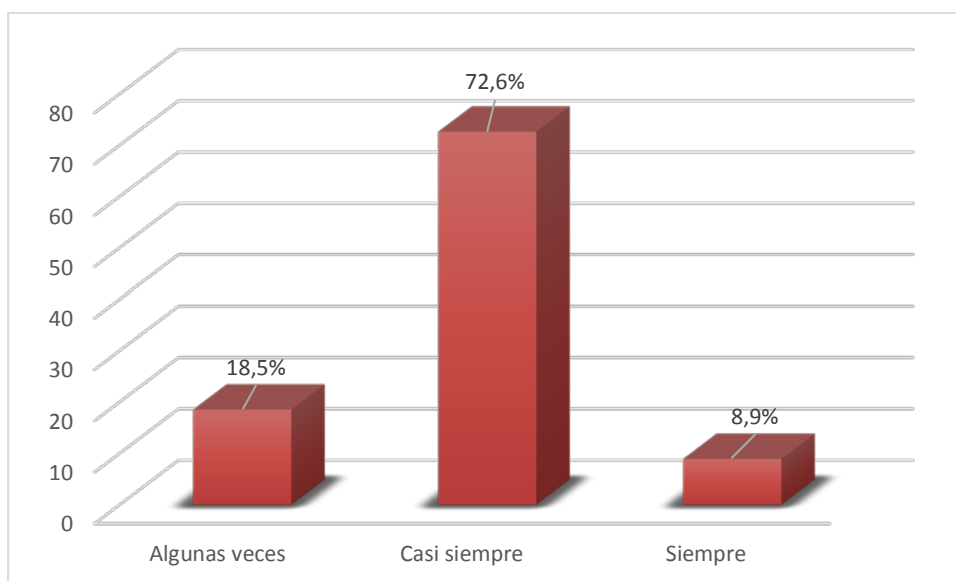


Figura 41. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 54

Del total de usuarios encuestados, el 18,5% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 72,6% que casi siempre y el 8,9 % que siempre; por lo que se determina que si se realiza a cabalidad las buenas prácticas de atención con relación a los horarios, y el control documentario, con respecto al Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad;

12. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 55

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 39         | 28,9       | 28,9                 |
| Casi siempre  | 69         | 51,1       | 80,0                 |
| Siempre       | 27         | 20,0       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

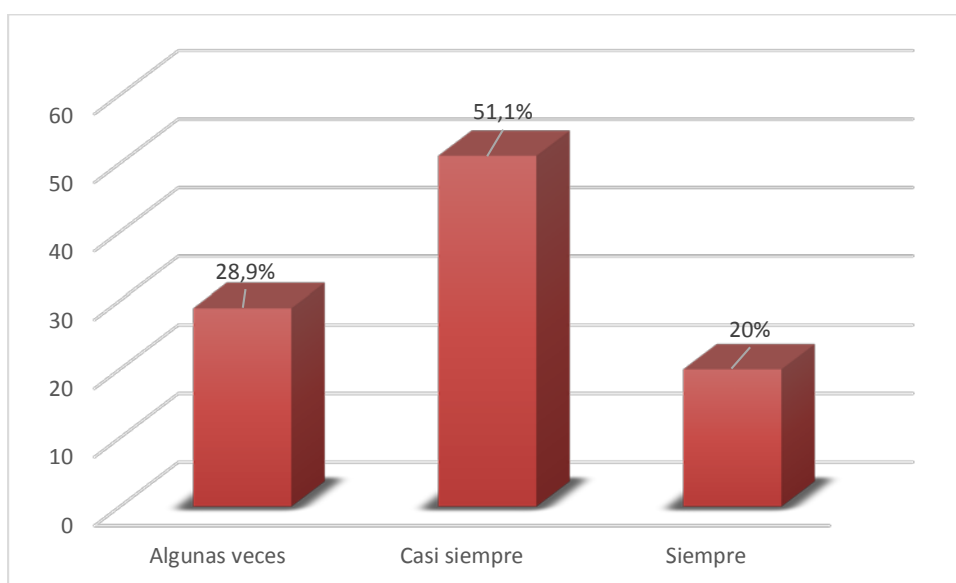


Figura 42. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 55



De total de usuarios encuestados, el 28,9% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 51,1% que casi siempre y el 20 % que siempre; por lo que se deduce que el personal de la Aduana hace conocer completamente el funcionamiento del sistema administrativo de los canales de atención sobre el proceso de despacho con respecto al viabilización oportuna del trámite del control documentario y de esta forma se pueda cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses , el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

13. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 56

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 34         | 25,2       | 25,2                 |
| Casi siempre  | 78         | 57,8       | 83,0                 |
| Siempre       | 23         | 17,0       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

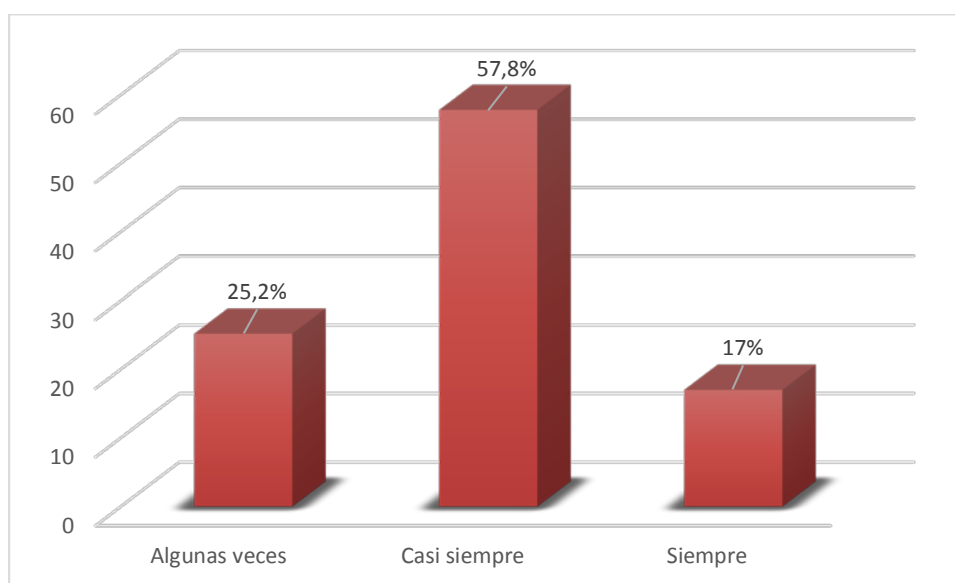


Figura 43. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 56

De total de usuarios encuestados, el 25,2% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 57,8% que casi siempre y el 17 % que siempre; por lo que se deduce que efectivizan una óptima atención en cuanto a los procesos de despacho con relación al control documentación y horarios de atención, que considera cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

14. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 57

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 29         | 21,5       | 21,5                 |
| Casi siempre  | 86         | 63,7       | 85,2                 |
| Siempre       | 20         | 14,8       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

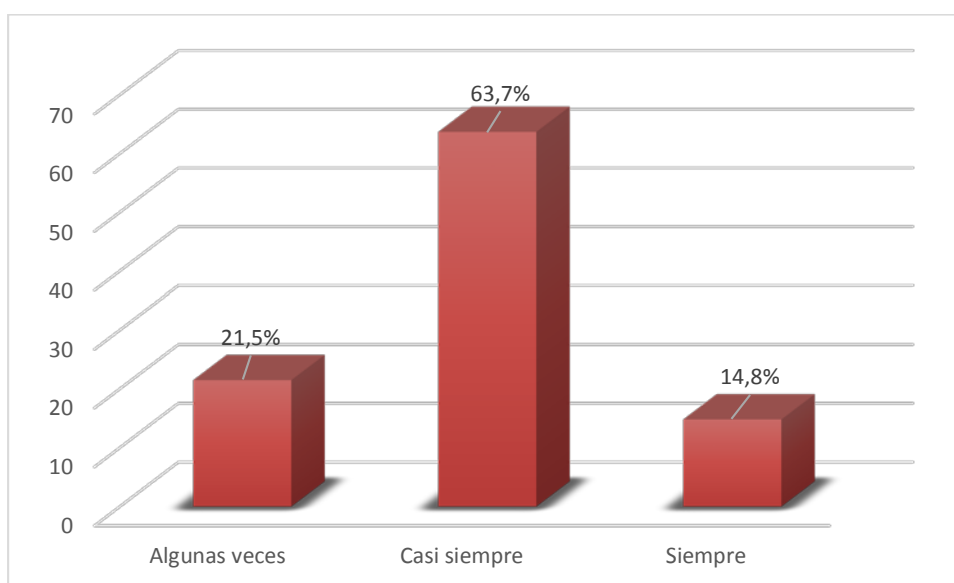


Figura 44. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 57

De total de usuarios encuestados, el 21,5% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 63,7% que casi siempre y el 14,8 % que siempre; por lo que se deduce que el personal del Puesto de Control Aduanero, orientan en el tiempo oportuno y con la menor utilización de recursos, el proceso de despacho de la encomienda que considera el control documentación y horarios de atención, que considera cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses , el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

15. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 58

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 13         | 9,6        | 9,6                  |
| Casi siempre  | 89         | 65,9       | 75,6                 |
| Siempre       | 33         | 24,4       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

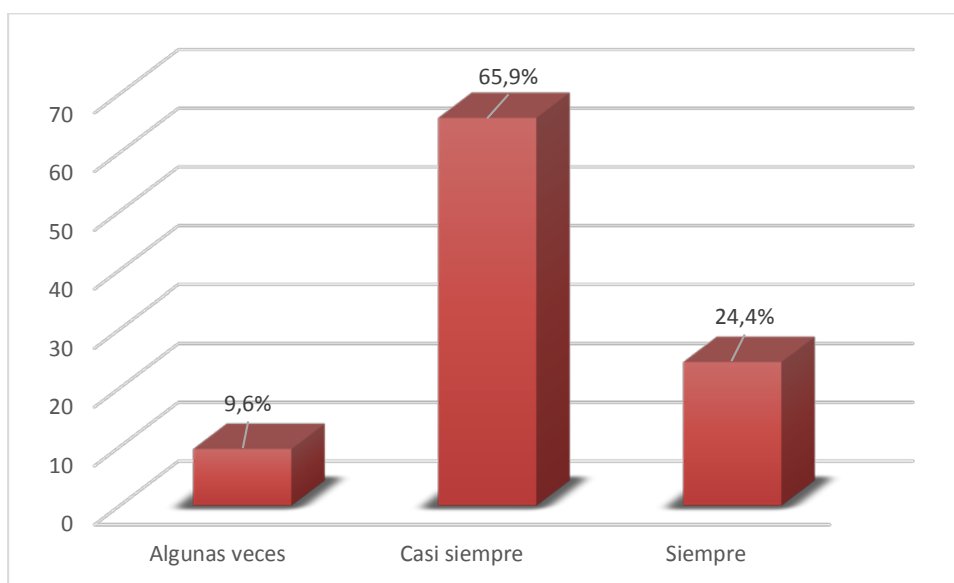


Figura 45. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 58

De total de usuarios encuestados, el 9,6% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 65,9% que casi siempre y el 24,4 % que siempre; por lo que se deduce que el personal del Puesto de Control Aduanero no se toma más de cinco minutos para la atención del proceso de despacho de la encomienda que considera el control documentación y horarios de atención, que considera cumplir con las formalidades aduaneras, como el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

16. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 59

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 30         | 22,2       | 22,2                 |
| Casi siempre  | 71         | 52,6       | 74,8                 |
| Siempre       | 34         | 25,2       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

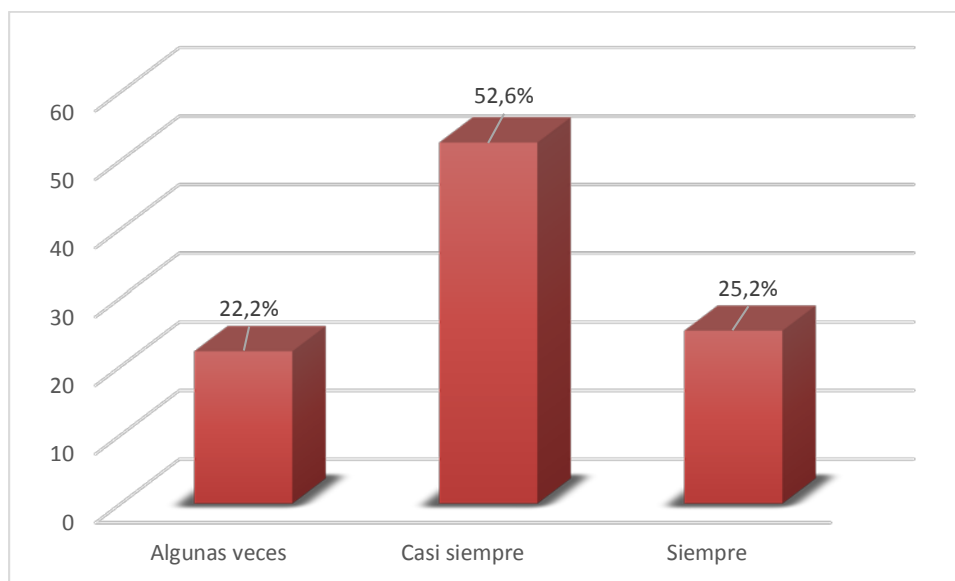


Figura 46. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 59

De total de usuarios encuestados, el 22,2% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 52,6% que casi siempre y el 25,2 % que siempre.



17. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda; por lo que se deduce que parte del personal del Control aduanero del terminal terrestre hace comprender al usuario el procedimiento de despacho de la encomienda, tiene suficiente capacidad de respuesta flexible y rápida, son amables con los usuarios, con respecto a las formalidades aduaneras sobre el control documentación y horarios de atención, que involucra el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses, el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad.

Tabla 60

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 22         | 16,3       | 16,3                 |
| Casi siempre  | 96         | 71,1       | 87,4                 |
| Siempre       | 17         | 12,6       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

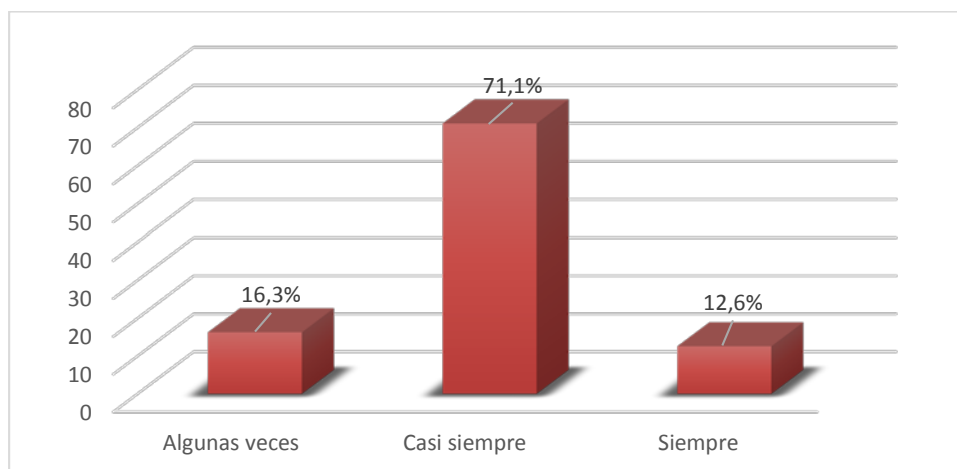


Figura 47. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 60

De total de usuarios encuestados, el 16,3% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 71,1% que casi siempre y el 12,6 % que siempre; por lo que se deduce a veces parte del personal del Puesto de Control Aduanero, desarrolla sus procedimientos de despacho en forma cuidadosa, así como en su conducta y forma de comunicación, por lo que demuestran formalidad y responsabilidad en el servicio.

18. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 61

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestra que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 33         | 24,4       | 24,4                 |
| Casi siempre  | 73         | 54,1       | 78,5                 |
| Siempre       | 29         | 21,5       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

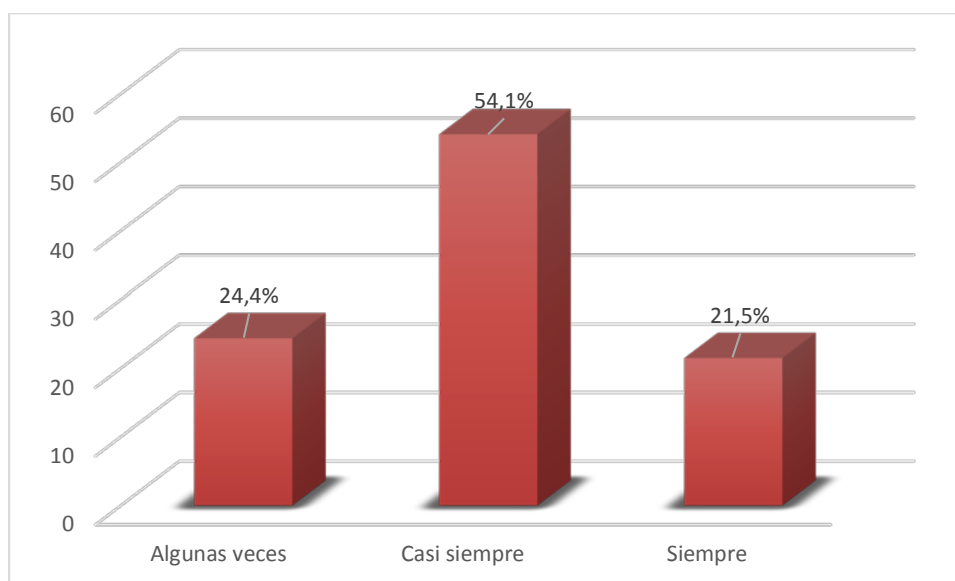


Figura 48. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 61

De total de usuarios encuestados, el 24,4% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 54,1% que casi siempre y el 21,5 % que siempre; por lo que deduce que parte del Personal del Control Aduanero se encuentra debidamente capacitado con respecto al control documentación y horarios de atención, que involucra el Manifiesto de Pasajeros y Equipaje que entrega la empresa de transporte al conductor, así como la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas de los propietarios o responsables autorizados para el traslado de las mercancías en los buses , el trámite de control documentario en la Oficina de la Autoridad Aduanera del Terminal Terrestre, y posteriormente la expedición de la “Constancia de Revisión” y así como la “Declaración” debidamente sellada por la referida autoridad; es decir, tiene suficiente conocimiento de las normas y directivas internas inherentes a los respectivos procesos, así como la calidad del servicio y mejora continua.

19. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 62

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 30         | 22,2       | 22,2                 |
| Casi siempre  | 97         | 71,9       | 94,1                 |
| Siempre       | 8          | 5,9        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

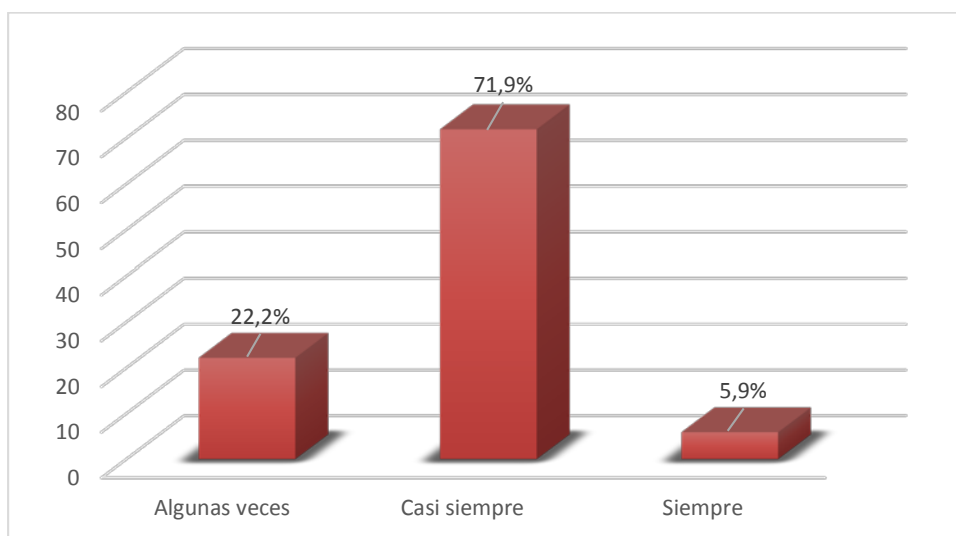


Figura 49. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 62

De total de usuarios encuestados, el 22,2% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 71,9% que casi siempre y el 5,9 % que siempre; por lo que se deduce cuentan con suficiente infraestructura, y muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de despacho de la encomienda.

20. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Tabla 63

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 32         | 23,7       | 23,7                 |
| Casi siempre  | 77         | 57,0       | 80,7                 |
| Siempre       | 26         | 19,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

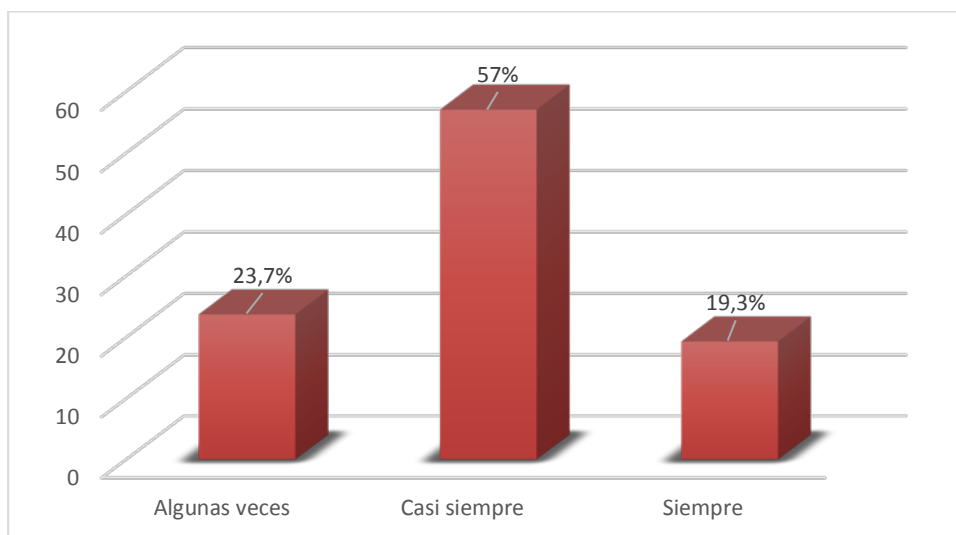


Figura 50. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.

Fuente: Tabla 63

De total de usuarios encuestados, el 23,7% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda, el 57% que casi siempre y el 19,3 % que siempre; por lo que se deduce que si bien es cierto tienen modernos equipos y suficiente equipamiento para desarrollar la atención del control documentario y horario de atención con respecto con respecto al manifiesto de carga de transporte y la Carta Poder de Mercancías Nacionalizadas del Propietario de las mercancías, la mayoría del personal sabe como usar tal equipamiento, es decir, se adaptan a las nuevas Tecnologías de Información (TICs).



21. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 64

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 39         | 28,9       | 28,9                 |
| Casi siempre  | 65         | 48,1       | 77,0                 |
| Siempre       | 31         | 23,0       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

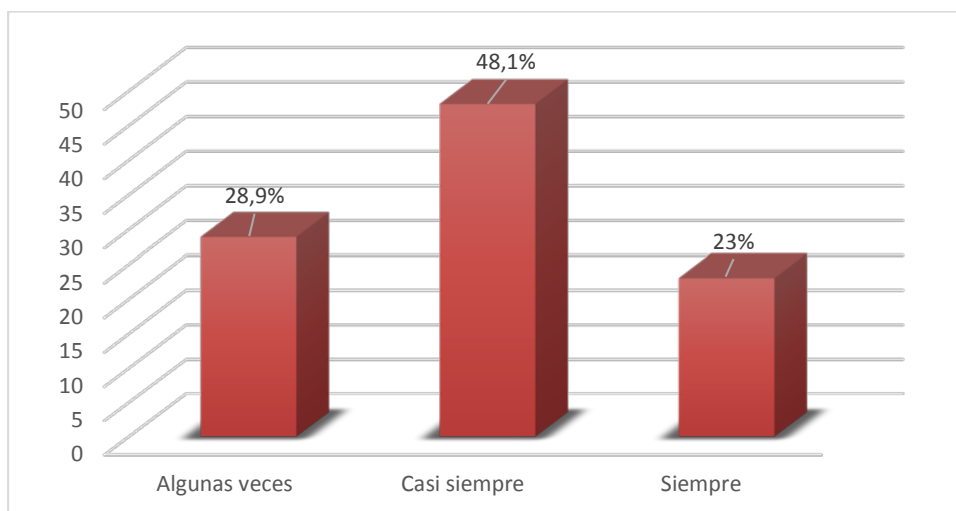


Figura 51. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 64

De total de usuarios encuestados, el 28,9% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 48,1% que casi siempre y el 23 % que siempre; por lo que se deduce que el personal del Puesto de Control Aduanero desarrolla suficientemente una capacidad de respuesta, en el proceso de descargo de la importación, en cuanto a los horarios de atención a los usuarios, con respecto a la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

22. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 65

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 33         | 24,4       | 24,4                 |
| Casi siempre  | 80         | 59,3       | 83,7                 |
| Siempre       | 22         | 16,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

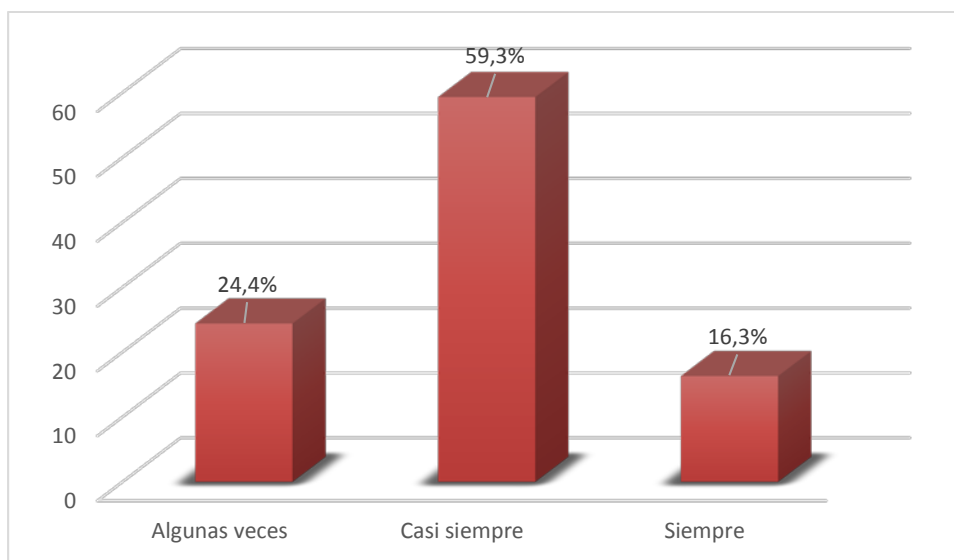


Figura 52. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 65

De total de usuarios encuestados, el 24,4% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía, el 59,3% que casi siempre y el 16,3 % que siempre; por lo que se deduce que el personal promueve canales de atención, es decir, espacios del tipo presencial de la indicada institución medios o puntos de acceso (oficinas y establecimientos), o en todo caso otros medios de comunicación, con respecto a la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

23. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 66

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 32         | 23,7       | 23,7                 |
| Casi siempre  | 75         | 55,6       | 79,3                 |
| Siempre       | 28         | 20,7       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

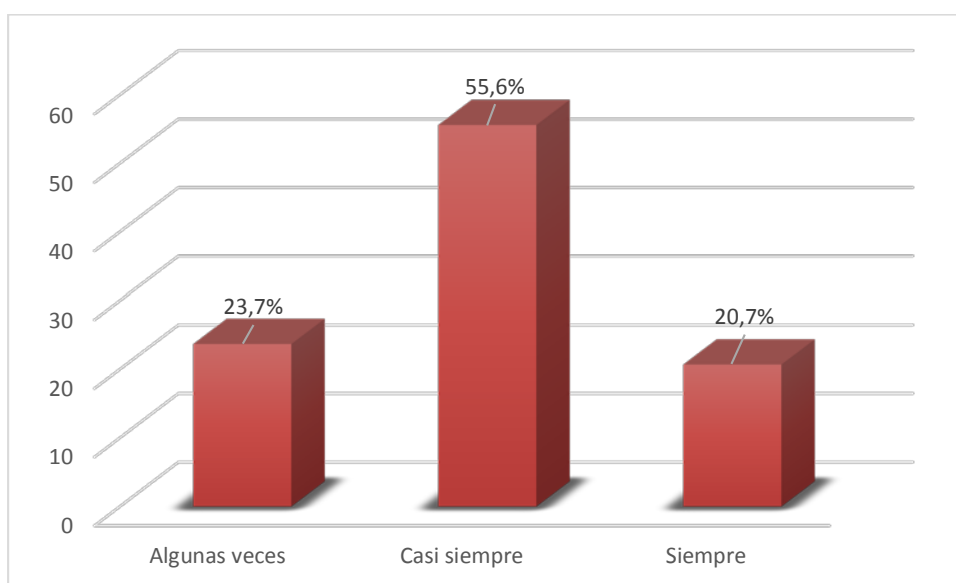


Figura 53. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 66

De total de usuarios encuestados, el 23,7% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 55,6% que casi siempre y el 20,7 % que siempre; por lo que se deduce que se desarrolla con total responsabilidad el proceso de producción de bienes y servicios públicos, y tienen suficiente capacitación para optimizar el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a los usuarios, como es el caso del proceso de descargo de la importación, en cuanto a horarios y control de la documentación y revisión con respecto a la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

24. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 67

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 28         | 20,7       | 20,7                 |
| Casi siempre  | 72         | 53,3       | 74,1                 |
| Siempre       | 35         | 25,9       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

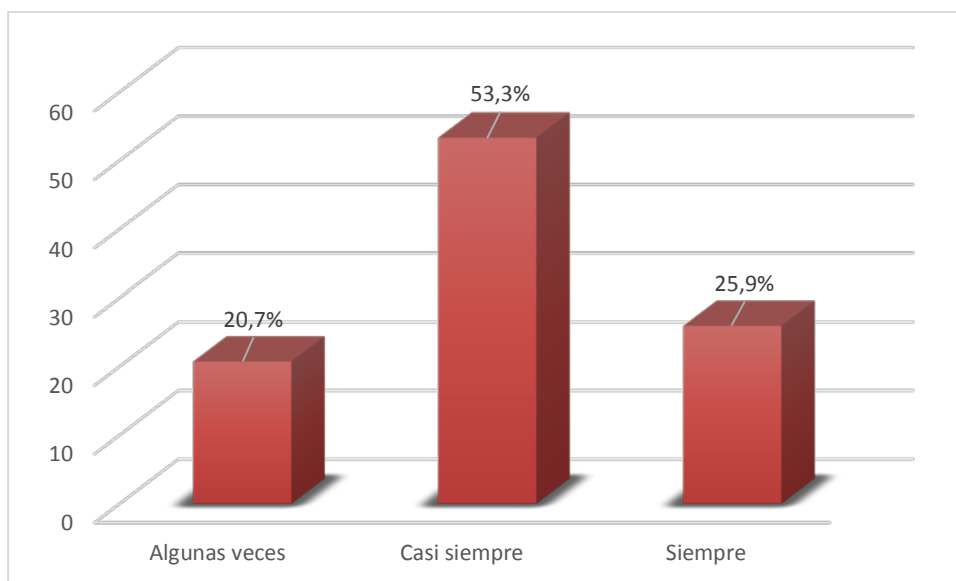


Figura 54. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 67

De total de usuarios encuestados, el 20,7% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 53,3% que casi siempre y el 25,9 % que siempre; por lo que se deduce que muestran suficiente interés y nivel de atención individualizada para la respectiva orientación, la misma que debe dar en forma fiable y cuidadosa, con respecto a la orientación oportuna y con la menor utilización de recursos el proceso de descarga la importación que considera la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.



25. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 68

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 37         | 27,4       | 27,4                 |
| Casi siempre  | 86         | 63,7       | 91,1                 |
| Siempre       | 12         | 8,9        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

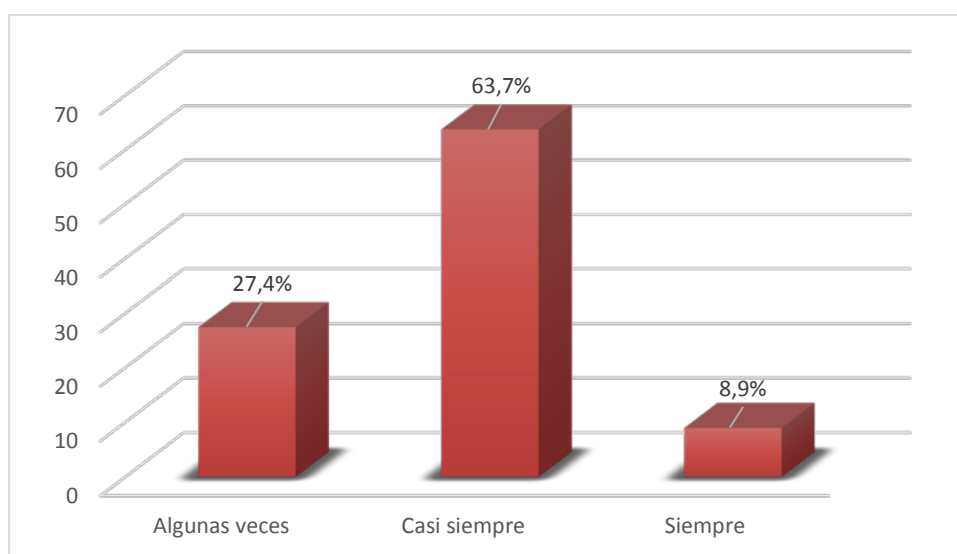


Figura 55. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 68

De total de usuarios encuestados, el 27,4% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 63,7% que casi siempre y el 8,9 % que siempre; por lo que se deduce que se evidencia que es eficiente, reflejado en que logra atender los procesos de descarga de la importación no pasando los 5 minutos, en cuanto a la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

26. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 69

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 41         | 30,4       | 30,4                 |
| Casi siempre  | 87         | 64,4       | 94,8                 |
| Siempre       | 7          | 5,2        | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

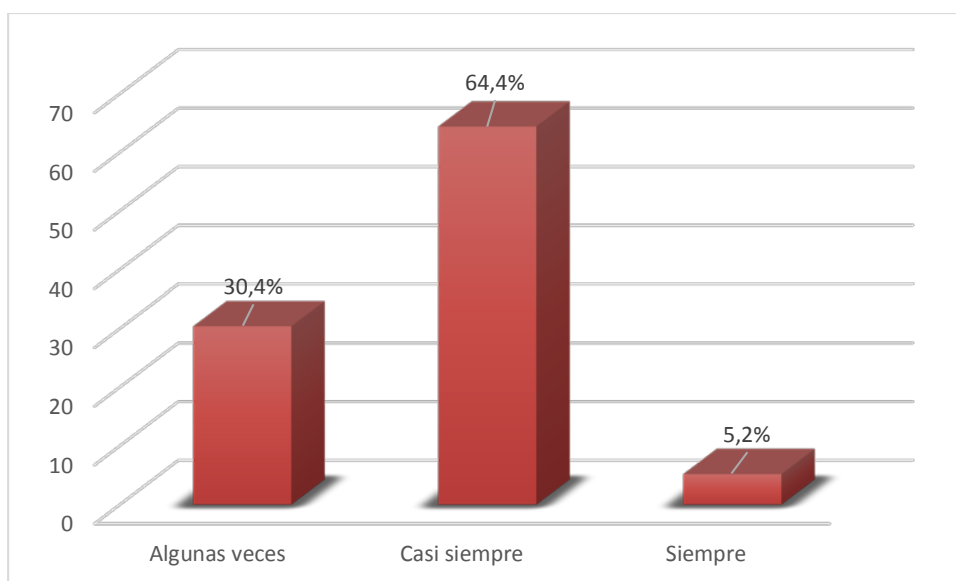


Figura 56. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 69

De total de usuarios encuestados, el 30,4% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 64,4% que casi siempre y el 5,2 % que siempre; por lo que se deduce que el personal que desarrolla la descarga de la importación cumplen a cabalidad las normas, en cuanto a la Ley General de Aduanas y su Reglamento y aplicación de los Procedimientos DESPA – PG.23, Procedimiento Control., PE-10.10, que considera la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.

27. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 70

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 27         | 20,0       | 20,0                 |
| Casi siempre  | 79         | 58,5       | 78,5                 |
| Siempre       | 29         | 21,5       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

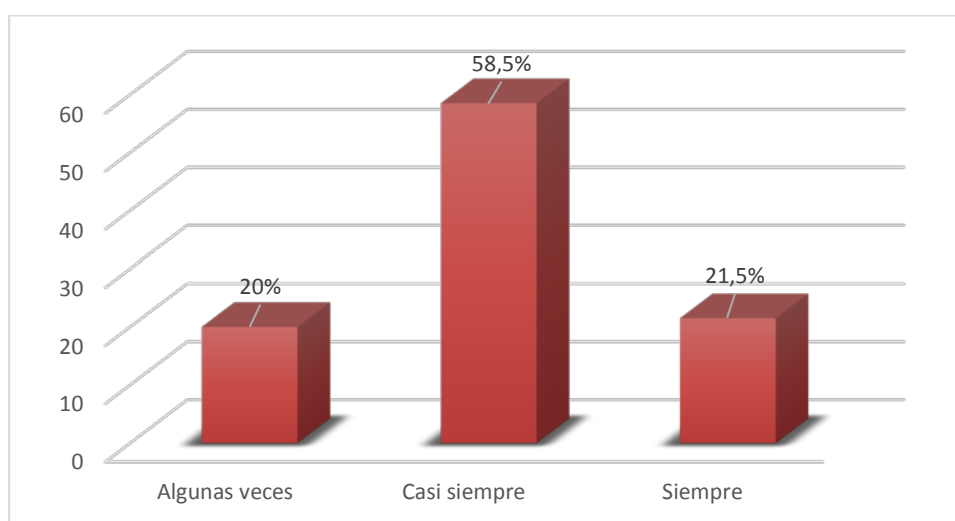


Figura 57. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 70

De total de usuarios encuestados, el 20% manifiestan que nunca el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores tienen una pulcra presentación personal demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 58,5% que casi siempre y el 21,5 % que siempre; por lo que se deduce que parte del personal a veces desarrolla un cuidadoso proceso de control, así como no es tan cuidados su conducta como la forma de comunicarse con los usuarios, en el proceso de descarga de la importación.

28. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 71

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 32         | 23,7       | 23,7                 |
| Casi siempre  | 103        | 76,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

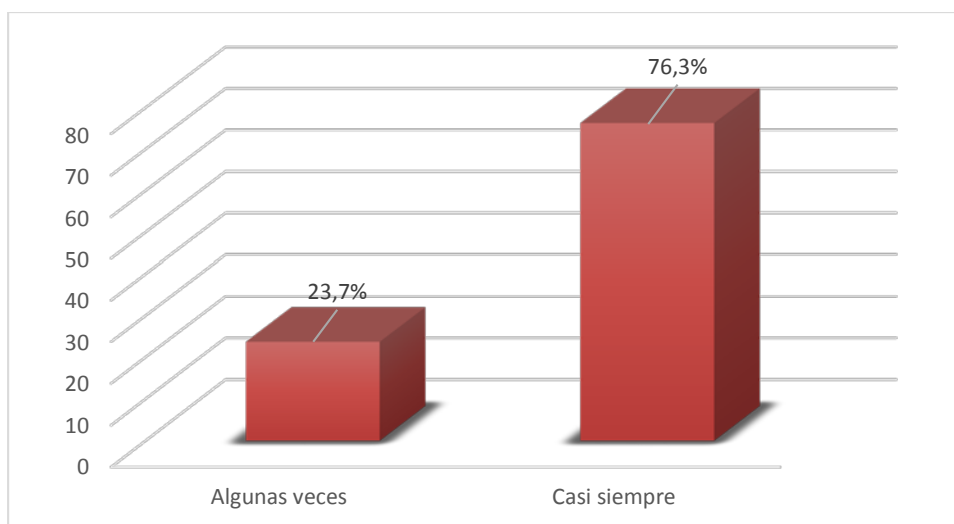


Figura 58. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 71

De total de usuarios encuestados, el 23,7% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 76,3% que casi siempre; por lo que se determina que el personal está óptimamente capacitado en cuanto a las normas y directivas internas del proceso de descargar de la importación, que considera la descarga de las mercancía amparada en DAMS y DDSS, el control de las mercancía que serán enviadas como encomienda fuera de la Zona de Comercialización Especial de Tacna.



29. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 72

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 38         | 28,1       | 28,1                 |
| Casi siempre  | 75         | 55,6       | 83,7                 |
| Siempre       | 22         | 16,3       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

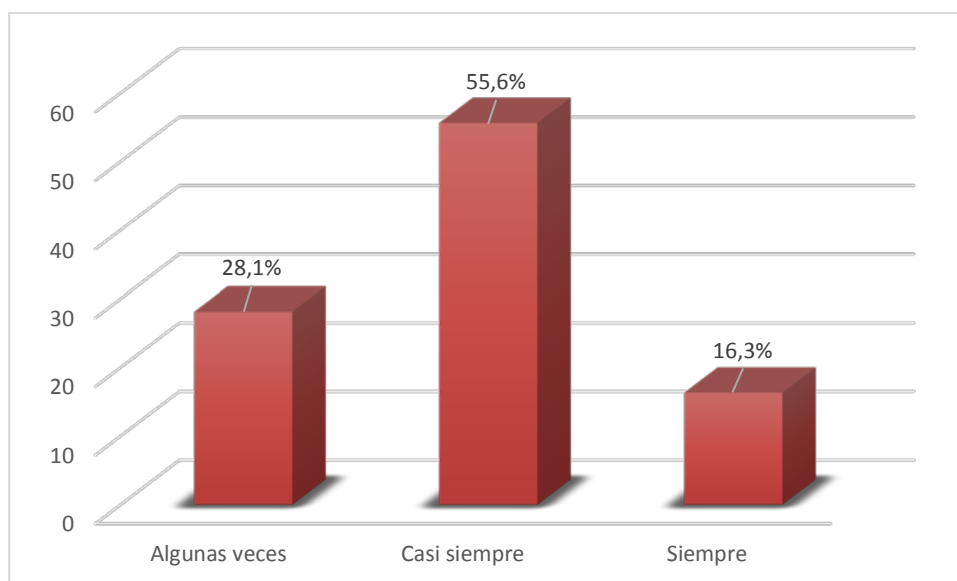


Figura 59. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una inadecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Fuente: Tabla 72

De total de usuarios encuestados, el 28,1% manifiestan que algunas veces el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 55,6% que casi siempre y el 16,3 % que siempre; por lo que se deduce que, si bien es cierto cuentan con suficiente infraestructura, y muestran una adecuada distribución del equipamiento en los espacios de la misma para poder brindar un buen servicio en el proceso de descarga de la importación.

30. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

Tabla 73

En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Algunas veces | 17         | 12,6       | 12,6                 |
| Casi siempre  | 80         | 59,3       | 71,9                 |
| Siempre       | 38         | 28,1       | 100,0                |
| Total         | 135        | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

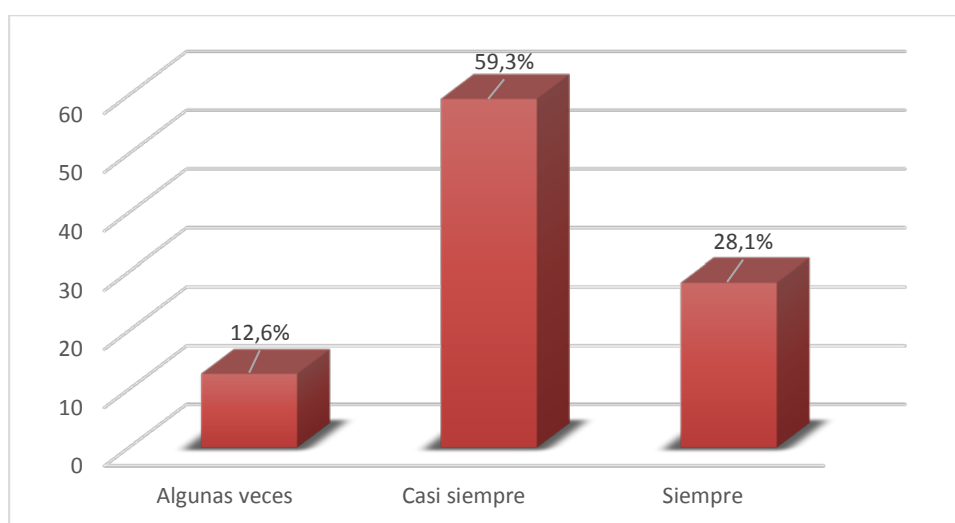


Figura 60. En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía

Fuente: Tabla 73

De total de usuarios encuestados, el 12,6% manifiestan que algunas veces En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía, el 59,3% que casi siempre y el 28,1% que siempre; por lo que se determina que tiene suficiente equipamiento de última generación, y la mayoría lo sabe utilizar, es decir, no se adaptan fácilmente a los cambios de las nuevas Tecnologías de Información (TICs).

**4.3.3 Resultado del nivel de calidad del servicio al usuario, con respecto al control y despacho de la encomienda, así como de descarga de la importación antes de la implementación de la mejora continua (Personal encuestado que labora en el puesto de control aduanero del terminal terrestre de la aduana de Tacna)**

**DIMENSIÓN: EFICIENCIA**

Tabla 74  
Eficiencia (Antes)

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Baja      | 9          | 75,0       | 75,0                 |
| Regular   | 3          | 25,0       | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

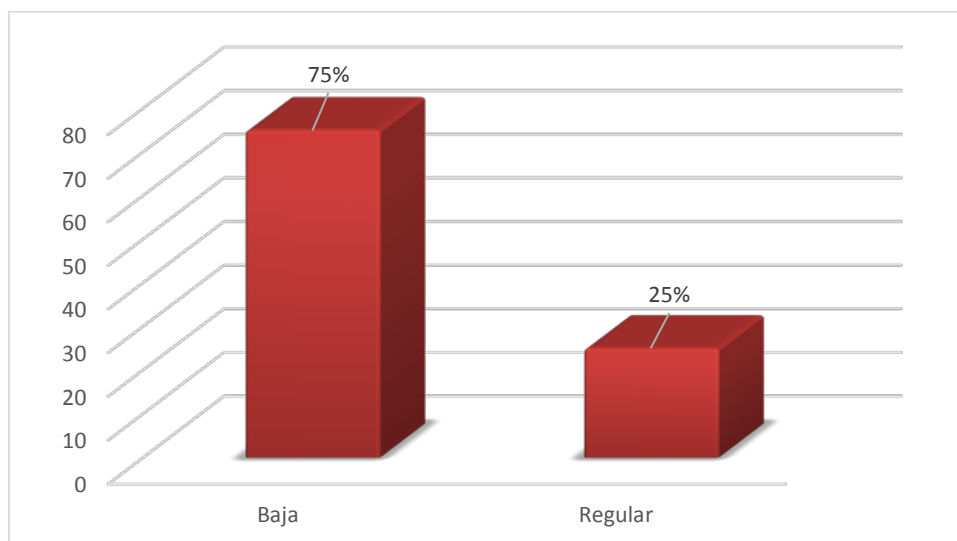


Figura 61. Eficiencia (Antes)

Fuente: Tabla 74

Como se aprecia, el 75% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la calidad del servicio al usuario, antes de implementar la mejora continua es baja. Asimismo, el 25% manifiestan que es regular; por lo que se deduce que no desarrollan con eficiencia el proceso de control y despacho de la encomienda, así como el proceso de descarga de la importación.

**INDICADOR: TIEMPO**

Tabla 75  
Tiempo (Antes)

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Baja      | 11         | 91,6       | 91,6                 |
| Regular   | 1          | 8,4        | 8,4                  |
| Total     | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

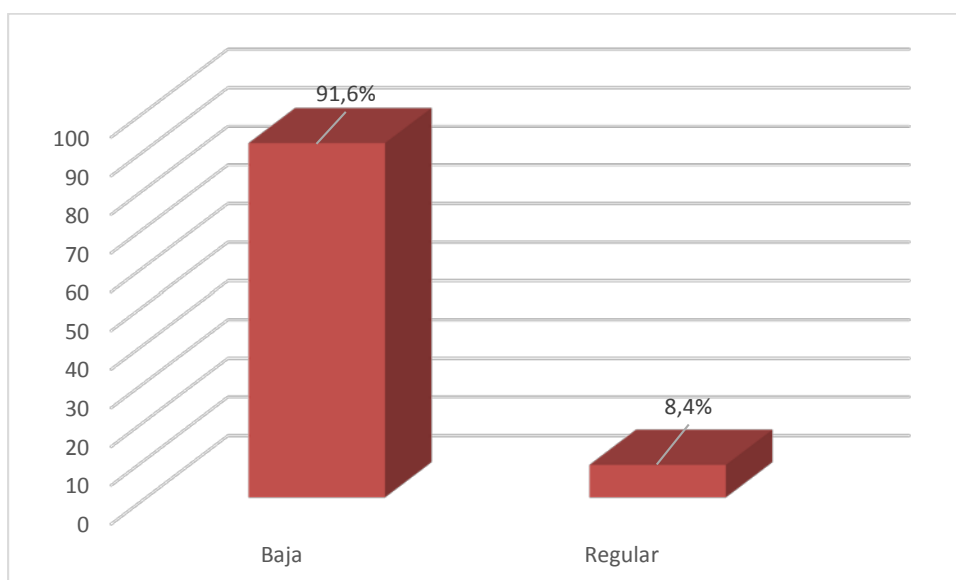


Figura 62. Tiempo (Antes)  
Fuente: Tabla 75

Como se aprecia, el 91,6% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que el tiempo que se toman para brindar calidad del servicio al usuario antes de implementar la mejora continua es alta. Asimismo, el 8,4% manifiestan que es regular; por lo que se deduce que el tiempo que se toman para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la mercancía, y proceso de descarga de la importación no es óptimo.

**INDICADOR: SUMINISTRO DE RECURSOS**

Tabla 76  
Suministro de recursos (Antes)

| Categoría               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|----------------------|
| Insuficiente            | 8          | 66,6       | 66,6                 |
| Regularmente suficiente | 4          | 33,4       | 100,0                |
| Total                   | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

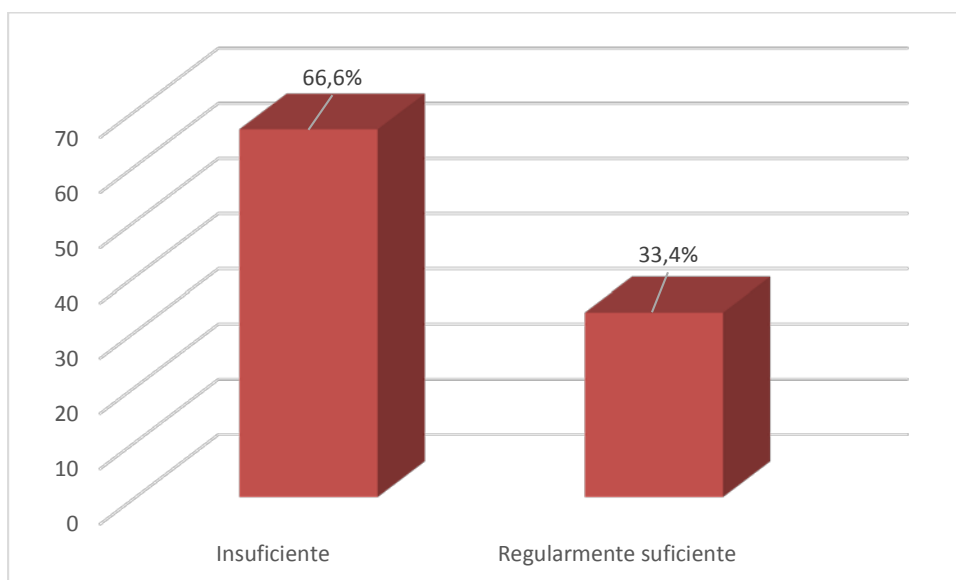


Figura 63. Suministro de recursos (Antes)

Fuente: Tabla 76

Como se aprecia, el 66,6% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que el suministro de recursos para brindar calidad del servicio al usuario es insuficiente antes de la implementación de la mejora continua. Asimismo, el 33,4% manifiestan que es regularmente suficiente; por lo que se deduce el suministro de recursos para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, así como el proceso de descarga de la importación es insuficiente.



## INDICADOR: PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS

Tabla 77  
Productividad de servicios (Antes)

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Bajo      | 10         | 83,3       | 83,3                 |
| Regular   | 2          | 16,7       | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

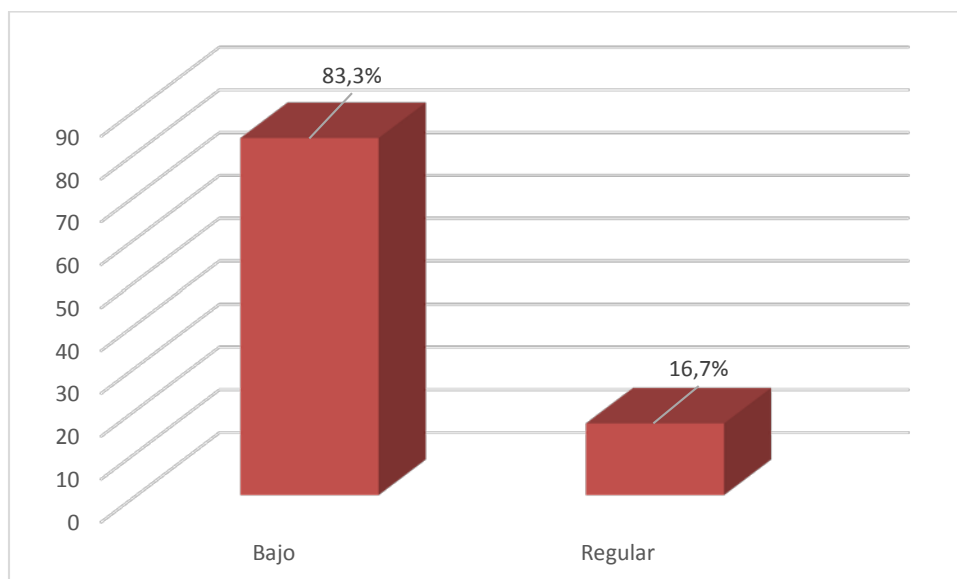


Figura 64. Productividad de servicios (Antes)

Fuente: Tabla 77

Como se aprecia, el 83,3% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la productividad de servicios al usuario es baja antes de la implementación de la mejora continua. Asimismo, el 16,7% manifiestan que es regular; por lo que se deduce que el suministro de recursos para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, así como el proceso de descarga de la importación es baja.

**DIMENSIÓN: EFICACIA**

Tabla 78  
Eficacia (Antes)

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Baja      | 12         | 100,0      | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

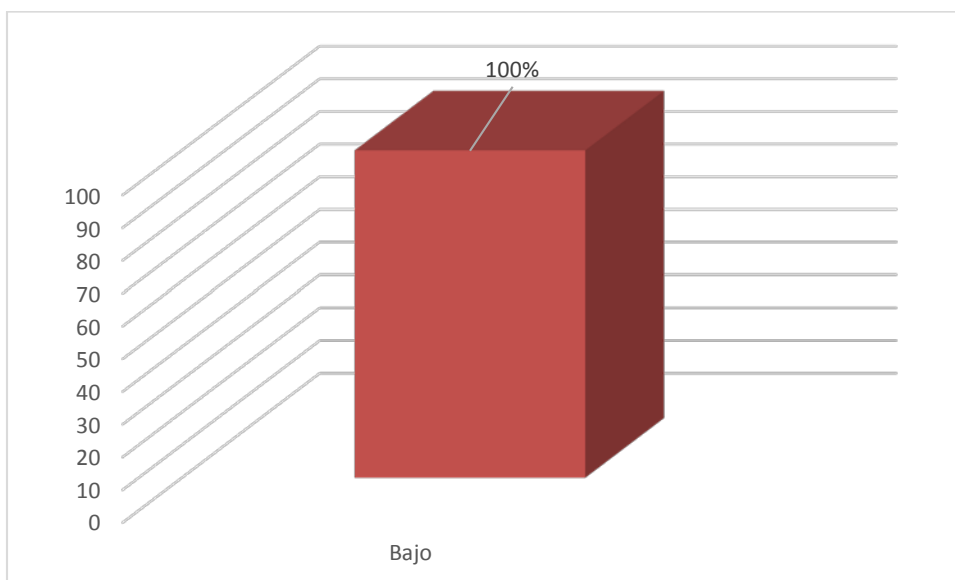


Figura 65. Eficacia (Antes)

Fuente: Tabla 78

Como se aprecia, el 100% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la eficacia de la calidad del servicio al usuario es baja antes de la implementación de la mejora continua; por lo que se deduce que no es eficaz la calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, y proceso de descarga de la importación.

**INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE NORMAS**

Tabla 79  
Cumplimiento de normas (antes)

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Inadecuado            | 5          | 41,6       | 41,6                 |
| Regularmente adecuado | 7          | 58,4       | 100,0                |
| Total                 | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

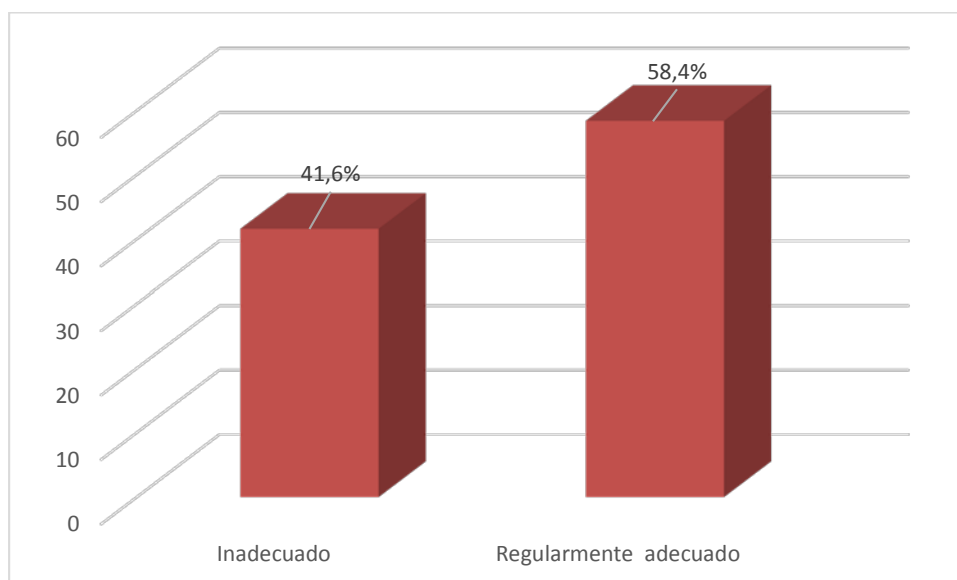


Figura 66. Cumplimiento de normas (antes)

Fuente: Tabla 79

Como se aprecia, el 41,6% del personal encuestado que labora en el Puesto de control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que el cumplimiento de normas para brindar calidad del servicio al usuario es inadecuada, antes de la implementación de la mejora continua. Asimismo, el 58,4% manifiestan que es regularmente adecuado; por lo que se deduce que se cumple las normas en forma regular para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, y proceso de descarga de la importación.

**INDICADOR: CAPACITACION (ANTES)**

Tabla 80  
Capacitación (antes)

| Categoría               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|----------------------|
| Insuficiente            | 7          | 61,1       | 61,1                 |
| Regularmente suficiente | 5          | 38,9       | 100,0                |
| Total                   | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

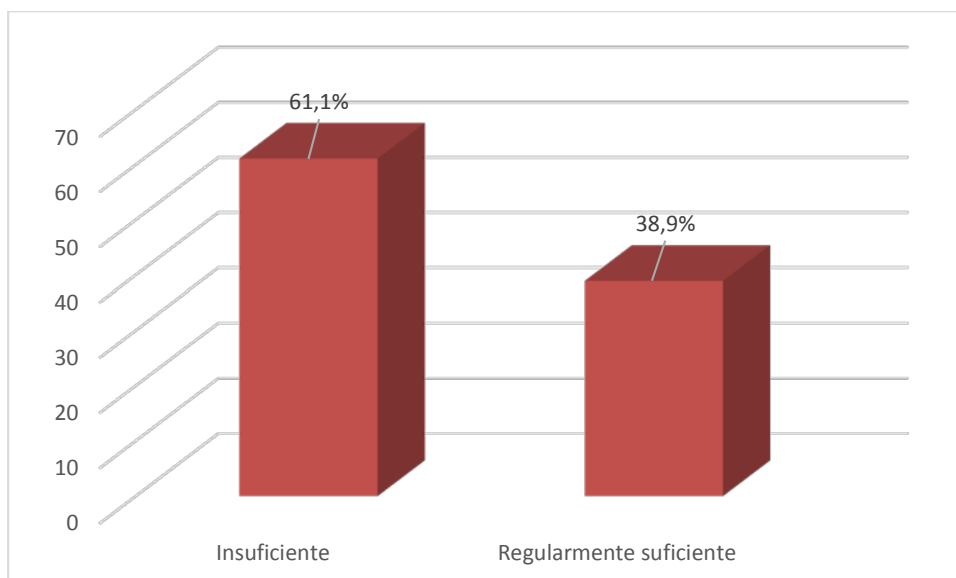


Figura 67. Capacitación (antes)

Fuente: Tabla 80

Como se aprecia, el 61,1% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la capacitación al personal para brindar calidad del servicio al usuario es insuficiente, antes de la implementación de la mejora continua. Asimismo, el 38,9% manifiestan que es regularmente suficiente; por lo que se determina que no se brinda en forma suficiente la capacitación al personal para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, así como el proceso de descarga de la importación.

**INDICADOR: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (ANTES)**

Tabla 81  
Infraestructura y equipamiento (antes)

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Inadecuada            | 8          | 66,6       | 66,6                 |
| Regularmente adecuada | 4          | 33,4       | 100,0                |
| Total                 | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

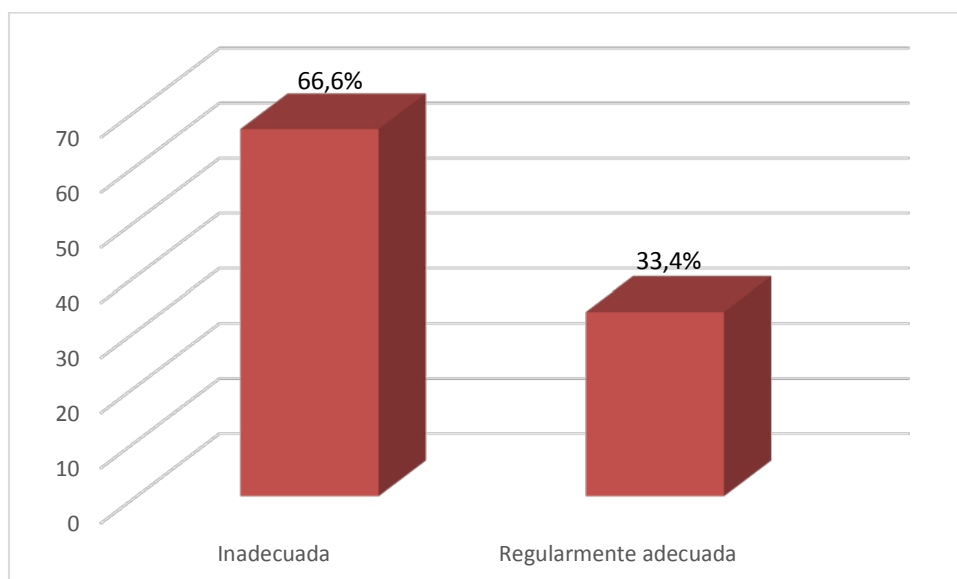


Figura 68. Infraestructura y equipamiento (antes)  
Fuente: Tabla 81

Como se aprecia, el 66.6% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la infraestructura y equipamiento para brindar calidad del servicio al usuario es inadecuada, antes de la implementación de la mejora continua. Asimismo, el 33,4% manifiestan que es regularmente adecuada; por lo que se deduce que no poseen una adecuada infraestructura y equipamiento para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, y proceso de descarga de la importación.

#### 4.3.4 Resultado del nivel de calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control y despacho de la encomienda, así como la descarga de la importación, después de la implementación de la mejora continua (Personal encuestado que labora en el puesto de control aduanero del terminal terrestre de la aduana de Tacna)

##### DIMENSIÓN: EFICIENCIA (después)

Tabla 82

Dimensión de la eficiencia (después)

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Baja      | 2          | 16,7       | 16,7                 |
| Regular   | 3          | 25,0       | 41,7                 |
| Alta      | 7          | 58,3       | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

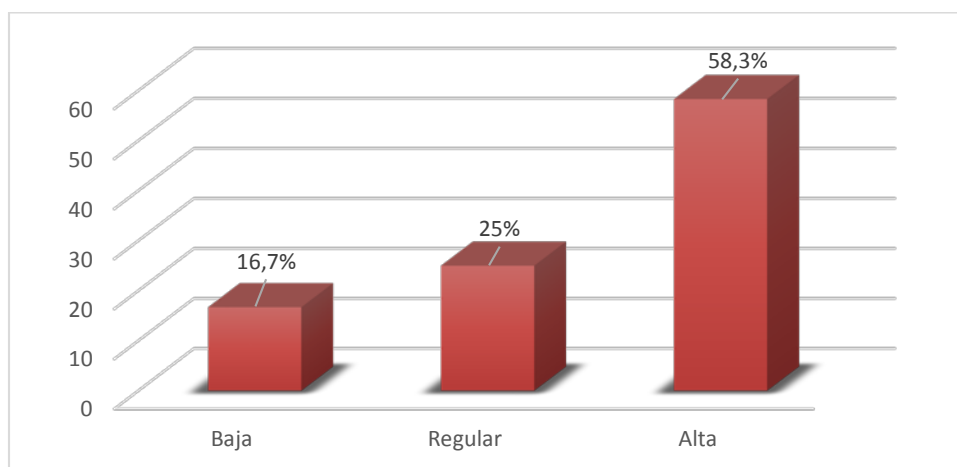


Figura 69. Dimensión de la eficiencia (después)

Fuente: Tabla 82

Como se aprecia, el 16,7% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la eficiencia en los procesos de control de la encomienda es baja después de la implementación de mejora continua. Asimismo, el 25% manifiestan que es regular y el 58,3% manifiestan que es alta; por lo que se deduce que desarrollan con eficiencia el proceso de control y despacho de la encomienda, así como el proceso de descarga de la importación.

**INDICADOR: TIEMPO (DESPUÉS)**

Tabla 83  
Tiempo (después)

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Baja      | 2          | 14,2       | 14,2                 |
| Regular   | 4          | 31,2       | 45,4                 |
| Alta      | 6          | 54,6       | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

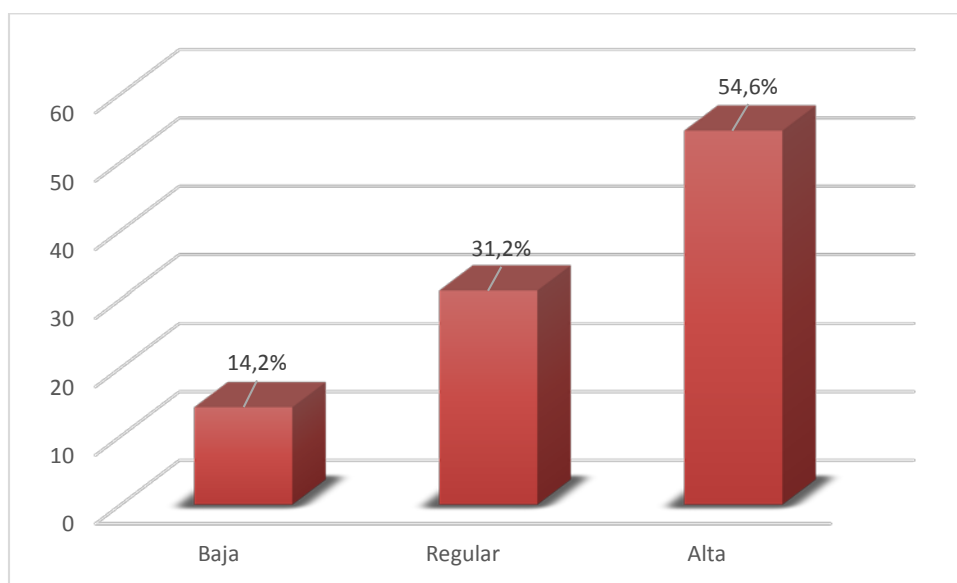


Figura 70. Tiempo (después)

Fuente: Tabla 83

Como se aprecia, el 14,2% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que el tiempo en el proceso de control de la encomienda es baja después de la implementación de la mejora continua es baja. Asimismo, el 31,2% manifiestan que es regular y el 54,6% manifiestan que es alta; por lo que se deduce que el tiempo que se toman para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, así como el proceso de descarga de la importación es óptimo.

**INDICADOR: SUMINISTRO DE RECURSOS (DESPUÉS)**

Tabla 84  
Suministro de recursos (después)

| Categoría               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|----------------------|
| Insuficiente            | 2          | 16,6       | 16,6                 |
| Regularmente suficiente | 4          | 33,4       | 50,0                 |
| Suficiente              | 6          | 50,0       | 100,0                |
| Total                   | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

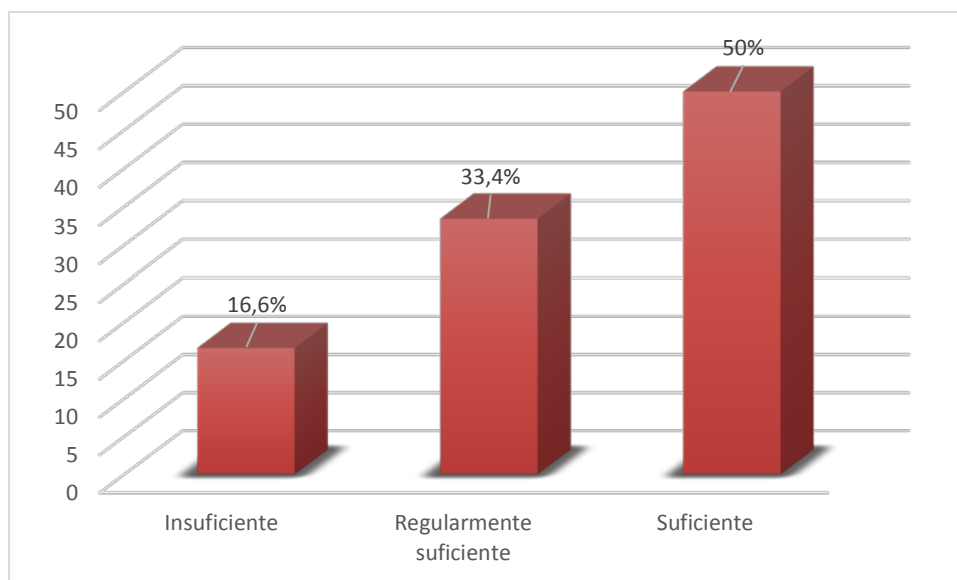


Figura 71. Suministro de recursos (después)

Fuente: Tabla 84

Como se aprecia, el 16,6% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que el suministro de recursos en el proceso de control de la encomienda después de la implementación de la mejora continua es insuficiente. Asimismo, el 33,4% manifiestan que es regularmente suficiente y el 50% manifiestan que es alta; por lo que se deduce que es suficiente el suministro de recursos para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, y proceso de descarga de la importación.



**INDICADOR: PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS (DESPUÉS)**

Tabla 85  
Productividad de servicios (después)

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Bajo      | 1          | 10,8       | 10,8                 |
| Regular   | 4          | 31,8       | 42,6                 |
| Alto      | 7          | 57,4       | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

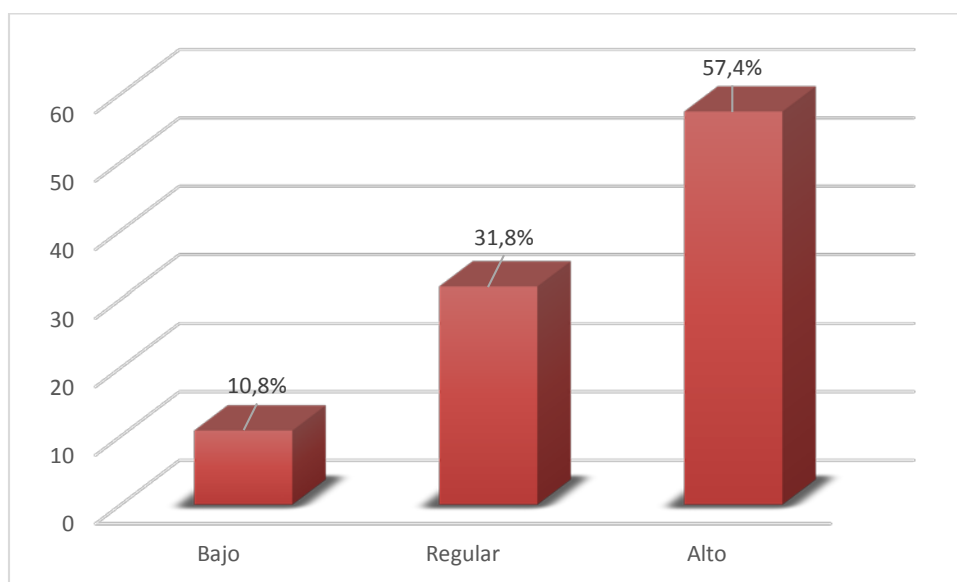


Figura 72. Productividad de servicios (después)

Fuente: Tabla 85

Como se aprecia, el 10,8% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la productividad de servicios de control de la encomienda después de la implementación de la mejora continua es bajo. Asimismo, el 31,8% manifiestan que es regular y el 57,4% manifiestan que es alta; por lo que se deduce que la productividad de servicio al servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, así como el proceso de descarga de la importación es alta.

**DIMENSIÓN: EFICACIA (DESPUÉS)**

Tabla 86  
Eficacia (después)

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Bajo      | 2          | 17,3       | 17,3                 |
| Regular   | 3          | 28,4       | 45,7                 |
| Alta      | 7          | 54,3       | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

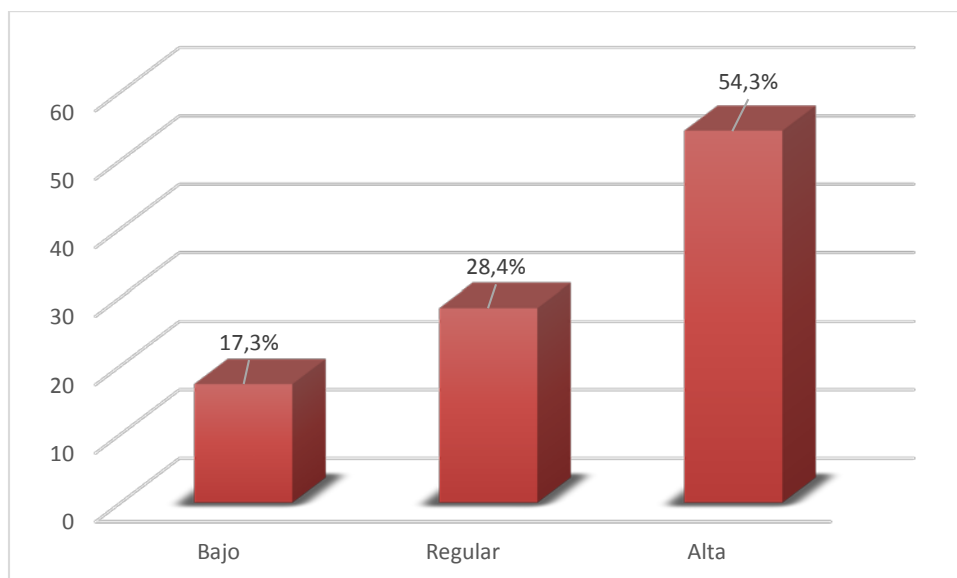


Figura 73. Eficacia (después)

Fuente: Tabla 86

Como se aprecia, el 17,3% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la eficacia en el proceso de control de la encomienda es bajo. Asimismo, el 28,4% manifiestan que es regular y el 54,3% manifiestan que es alta; por lo que se deduce que es eficaz la calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, así como el proceso de descarga de la importación.

**INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE NORMAS (DESPUÉS)**

Tabla 87  
Cumplimiento de normas (después)

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Inadecuado            | 1          | 8,4        | 8,4                  |
| Regularmente adecuado | 4          | 33,3       | 41,7                 |
| Adecuado              | 7          | 58,3       | 100,0                |
| Total                 | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

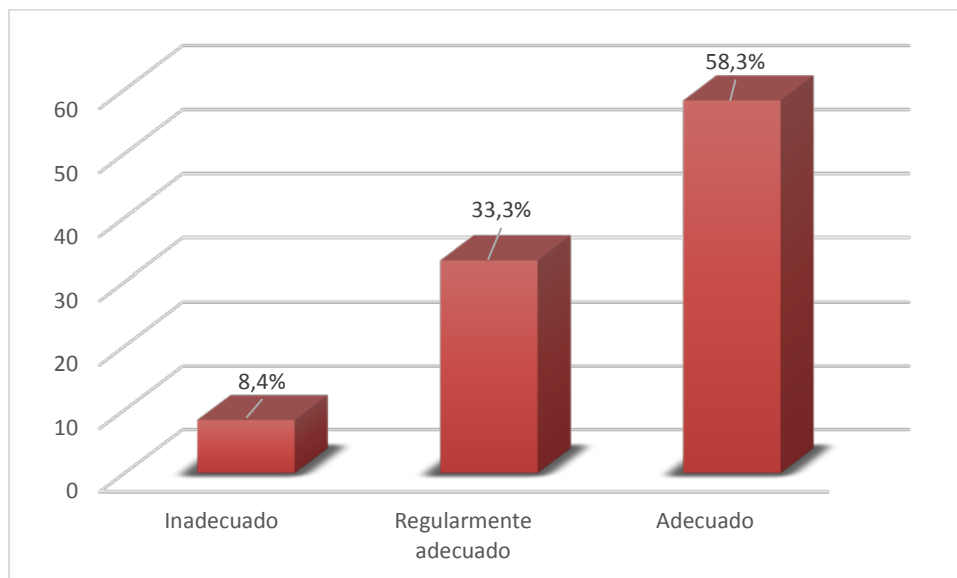


Figura 74. Cumplimiento de normas (después)

Fuente: Tabla 87

Como se aprecia, el 8,4% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que el cumplimiento de las normas en el proceso de control de la encomienda, después de la implementación de la mejora continua es inadecuado. Asimismo, el 33,3% manifiestan que es regularmente adecuado y el 58,3% manifiestan que es adecuado; por lo que se deduce que se cumple las normas en forma adecuada para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, y proceso de descarga de la importación.

**INDICADOR: CAPACITACION (DESPUÉS)**

Tabla 88  
Capacitación (después)

| Categoría               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|----------------------|
| Insuficiente            | 2          | 16,4       | 16,4                 |
| Regularmente suficiente | 3          | 27,2       | 43,6                 |
| Suficiente              | 7          | 56,4       | 100,0                |
| Total                   | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

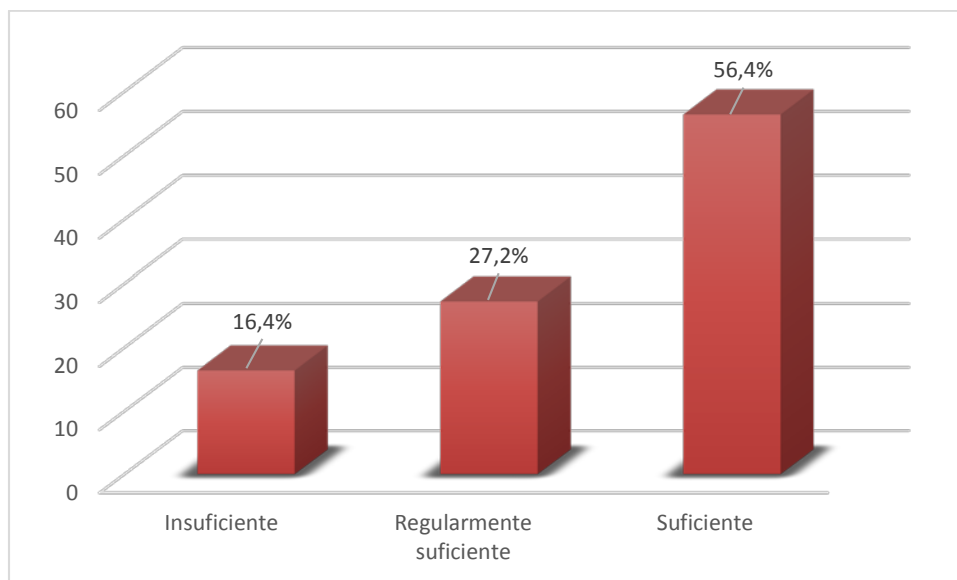


Figura 75. Capacitación (después)

Fuente: Tabla 88

Como se aprecia, el 16,4% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la capacitación para el personal que desarrolla el control de la encomienda es insuficiente. Asimismo, el 27,2% manifiestan que es regularmente suficiente y el 56,4% manifiestan que es suficiente; por lo que se determina que se brinda en forma suficiente la capacitación al personal para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, y proceso de descarga de la importación.

**INDICADOR: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (DESPUÉS)**

Tabla 89

## Infraestructura y equipamiento (después)

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Inadecuada            | 3          | 25,0       | 25,0                 |
| Regularmente adecuada | 4          | 33,3       | 58,3                 |
| Adecuada              | 5          | 41,7       | 100,0                |
| Total                 | 12         | 100,0      |                      |

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

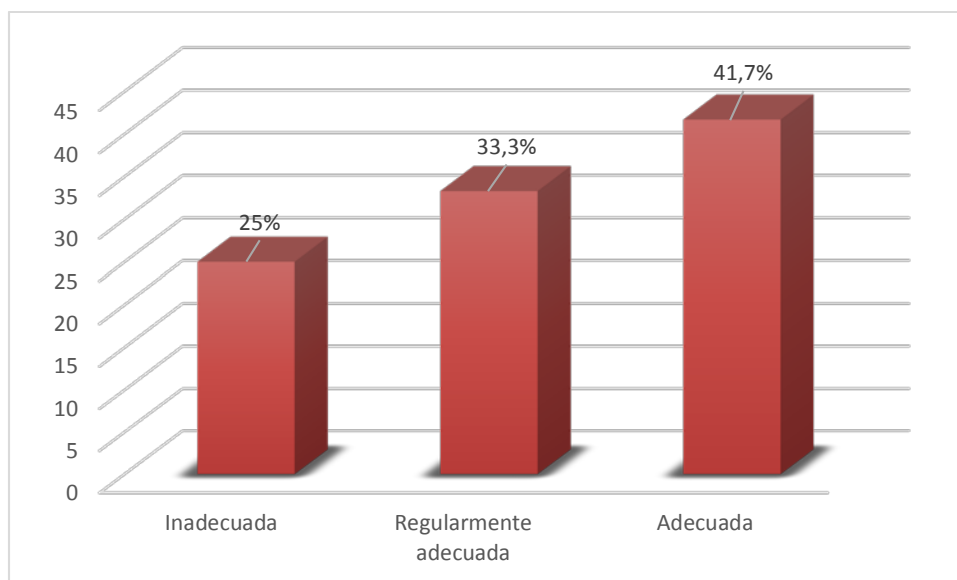


Figura 76. Infraestructura y equipamiento (después)

Fuente: Tabla 89

Como se aprecia, el 25% del personal encuestado que labora en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna manifiestan que la infraestructura y equipamiento donde se desarrolla el control de la encomienda es inadecuada. Asimismo, el 33,3% manifiestan que es regularmente adecuada y el 41,7% manifiestan que es adecuada; por lo que se deduce que poseen una adecuada infraestructura y equipamiento para brindar calidad del servicio al usuario, con respecto al proceso de control y despacho de la encomienda, y proceso de descarga de la importación.

## RESUMEN: CALIDAD DEL SERVICIO DEL USUARIO

| Categoría     | Procesos de Control de las encomiendas |      |         |        | Procesos de despacho de la encomienda |      |         |      | Proceso de descargo de importación de la mercancía |      |         |      | Calidad del Servicio del Usuario |      |         |        |
|---------------|--|------|---------|--------|---------------------------------------|------|---------|------|--|------|---------|------|----------------------------------|------|---------|--------|
|               | Antes                                  |      | Después |        | Antes                                 |      | Después |      | Antes  |      | Después |      | Antes                            |      | Después |        |
|               | n                                      | %    | n       | %      | n                                     | %    | n       | %    | n  | %    | n       | %    | n                                | %    | n       | %      |
| Nunca         | 14                                     | 10.4 | 0       | 0      | 11                                    | 8.1  | 0       | 0    | 13   | 9.6  | 0       | 0    | 13                               | 9.7  | 0       | 0      |
| Casi nunca    | 33                                     | 24.5 | 0       | 0      | 35                                    | 25.9 | 0       | 0    | 37   | 27.5 | 0       | 0    | 35                               | 25.9 | 0       | 0      |
| Algunas veces | 45                                     | 33.3 | 32      | 23.7   | 46                                    | 34.1 | 29      | 21.5 | 40   | 29.6 | 39      | 28.9 | 44                               | 32.6 | 33      | 24.4   |
| Casi siempre  | 23                                     | 17   | 89      | 65.9   | 24                                    | 17.8 | 83      | 61.5 | 23   | 17   | 65      | 48.1 | 23                               | 17   | 79      | 58.5   |
| Siempre       | 20                                     | 14.8 | 14      | 10.4   | 19                                    | 14.1 | 23      | 17   | 22   | 16.3 | 31      | 23   | 20                               | 14.8 | 23      | 17.1   |
| Total         | 135                                    | 100  | 135     | 100    | 135                                   | 100  | 135     | 100  | 135  | 100  | 135     | 100  | 135                              | 100  | 135     | 100    |
| Resultado     | Óptima                                 |      | 121     | 89,6 % | Óptima                                |      | 112     | 83 % | Óptima   |      | 104     | 77%  | Óptima                           |      | 112     | 82,9 % |

Elaboración Propia

## 4.4 Contratación De La Hipótesis

### 4.4.1 Contratación de la Hipótesis General

Existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

#### 1) Formulación de la Hipótesis

##### Hipótesis nula

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

##### Hipótesis alterna

**H<sub>1</sub> :** Existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

**2) Nivel de significancia**

A= 0,05

**3) Estadística de la prueba: Wilcoxon**

| Rangos                 |                  |                 |                |                |
|------------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|
|                        |                  | N               | Rango promedio | Suma de rangos |
| cat_total_vd_despues - | Rangos           | 21 <sup>a</sup> | 44,50          | 934,50         |
| cat_total_vd_antes     | negativos        |                 |                |                |
|                        | Rangos positivos | 63 <sup>b</sup> | 41,83          | 2635,50        |
|                        | Empates          | 51 <sup>c</sup> |                |                |
|                        | Total            | 135             |                |                |

| Estadísticos de prueba <sup>a</sup> |  |
|-------------------------------------|--|
|                                     | cat_total_vd_despues -<br>cat_total_vd_antes |
| Z                                   | -3,937 <sup>b</sup>                          |
| Sig. asintótica<br>(bilateral)      | ,000   |

**4) Lectura del pvalor**Ho :  $p \geq 0,05$  : Se acepta HoH1 :  $p \leq 0,05$  : Se rechaza Ho**5) Conclusión**

Dado que el pvalor es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye a un 95% de confianza existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

#### **4.4.2 Contratación de la Primera Hipótesis Específica**

Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después la implementación de la mejora continua.

##### **1) Formulación de la Hipótesis**

###### **Hipótesis nula**

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después la implementación de la mejora continua.

###### **Hipótesis alterna**

**H<sub>1</sub>:** Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después la implementación de la mejora continua.

.

##### **2) Nivel de significancia**

A= 0,05



### 3) Estadística de la prueba: Wilcoxon

|   | N               | Rango promedio | Suma de rangos |
|---|-----------------|----------------|----------------|
| cat_Total_buenas_después - Rangos negativos | 21 <sup>a</sup> | 40,48          | 850,00         |
| cat_total_buenas_antes - Rangos positivos   | 67 <sup>b</sup> | 45,76          | 3066,00        |
| Empates                                     | 47 <sup>c</sup> |                |                |
| Total                                       | 135             |                |                |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | cat_Total_buenas_después - cat_total_buenas_antes |
| Z                           | -4,814 <sup>b</sup>                               |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,000  |

### 4) Lectura del pvalor

Ho :  $p \geq 0,05$  : Se acepta Ho

H1 :  $p \leq 0,05$  : Se rechaza Ho

### 3) Conclusión

Dado que el pvalor es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye a un 95% de confianza existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después la implementación de la mejora continua.

### **4.4.3 Contratación de la Segunda Hipótesis Específica**

#### **1) Formulación de la Hipótesis**

Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

#### **Hipótesis nula**

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

#### **Hipótesis alterna**

**H<sub>1</sub> :** Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

#### **2) Nivel de significancia**

A= 0,05

### 3) Estadística de la prueba: Wilcoxon

|                           |                  | N               | Rango promedio | Suma de rangos |
|---------------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|
| cat_total_viabiliza_despu | Rangos negativos | 22 <sup>a</sup> | 46,00          | 1012,00        |
| és -                      | Rangos positivos | 66 <sup>b</sup> | 44,00          | 2904,00        |
| cat_total_viabiliza_antes | Empates          | 47 <sup>c</sup> |                |                |
|                           | Total            | 135             |                |                |

|                                | cat_total_viabiliza_despu<br>és -<br>cat_total_viabiliza_antes |
|--------------------------------|--|
| Z                              | -4,088 <sup>b</sup>  |
| Sig. asintótica<br>(bilateral) | ,000   |

### 4) Lectura del pvalor

Ho :  $p \geq 0,05$  : Se acepta Ho

H1 :  $p \leq 0,05$  : Se rechaza Ho

### 5) Conclusión

Dado que el pvalor es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye a un 95% de confianza existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

#### 4.4.4 Contratación de la Tercera Hipótesis Específica

##### 1) Formulación de la Hipótesis

Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

##### Hipótesis nula

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

##### Hipótesis alterna

**H<sub>1</sub>:** Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

##### 2) Nivel de significancia

A= 0,05

##### 3) Estadística de la prueba: Wilcoxon

| <b>Rangos</b>            |                  |                 |                |                |
|--------------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|
|                          |                  | N               | Rango promedio | Suma de rangos |
| cat_total_demost_después | Rangos negativos | 20 <sup>a</sup> | 49,30          | 986,00         |
| - cat_total_demost_antes | Rangos positivos | 61 <sup>b</sup> | 38,28          | 2335,00        |
|                          | Empates          | 54 <sup>c</sup> |                |                |
|                          | Total            | 135             |                |                |

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

|                                | cat_total_demostr_despues<br>- cat_total_demostr_antes |
|--------------------------------|--|
| Z                              | -3,292 <sup>b</sup>                                    |
| Sig. asintótica<br>(bilateral) | ,001   |

**4) Lectura del pvalor**

Ho :  $p \geq 0,05$  : Se acepta Ho

H1 :  $p \leq 0,05$  : Se rechaza Ho

**5) Conclusión**

Dado que el pvalor es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que a un 95% de confianza existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.

#### 4.4.5 Contratación de la Cuarta Hipótesis Específica

##### 1) Formulación de la Hipótesis

La percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes fue regular y después de la implementación de la mejora continua fue óptima.

##### Hipótesis nula

**H<sub>0</sub>:** La percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes no fue regular y después de la implementación de la mejora continua no fue óptima.

##### Hipótesis alterna

**H<sub>1</sub>:** La percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes fue regular y después de la implementación de la mejora continua fue óptima.

##### 2) Nivel de significancia

A= 0,05

##### 3) Estadística de la prueba: Wilcoxon

|                        |                  | Rangos          |                |                |
|------------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|
|                        |                  | N               | Rango promedio | Suma de rangos |
| cat_total_percep_desp  | Rangos negativos | 21 <sup>a</sup> | 48,30          | 976,00         |
| cat_total_percep_antes | Rangos positivos | 59 <sup>b</sup> | 37,28          | 2325,00        |
|                        | Empates          | 55 <sup>c</sup> |                |                |
|                        | Total            | 135             |                |                |

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

|                                | cat_total_demost_despues<br>- cat_total_demost_antes |
|--------------------------------|--|
| Z                              | -3,282 <sup>b</sup>                                  |
| Sig. asintótica<br>(bilateral) | ,001   |

**4) Lectura del pvalor**

Ho :  $p \geq 0,05$  : Se acepta Ho

H1 :  $p \leq 0,05$  : Se rechaza Ho

**5) Conclusión**

Dado que el pvalor es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que a un 95% de confianza la percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes fue regular y después de la implementación de la mejora continua fue óptima.

#### 4.5 Comprobación De Hipótesis (Discusión)

Los resultados determinaron que la calidad del servicio al usuario del puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal terrestre, 2016, es óptima en un 82,9 %, reflejado en la calidad de los procesos de control de la encomienda, procesos de despacho de control de la encomienda, procesos de descargo de importación de las mercancías. Asimismo, la calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de control de la encomienda, es óptima después de la aplicación de la mejora continua, es óptima en un 89,6 %, reflejado en que el Puesto de control aduanero del terminal terrestre brindan óptimamente buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran óptimamente la capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, cumplimiento de normas en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura. La calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de despacho de la encomienda, es óptima en un 83 %, después de la aplicación de la mejora continua, reflejado en que el Puesto de control aduanero del terminal terrestre brindan en forma óptima buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran óptimamente la capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, se cumplen las normas a cabalidad en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura. La calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de descargo de importación de la mercancía, es óptima en un 77 %, después de la aplicación de la mejora continua, reflejado en que el Puesto de control aduanero del terminal terrestre brindan en forma óptima buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran óptimamente la capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, se cumplen las normas a cabalidad en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura.



Tales hallazgos se relacionan con Riccardo (2001), quien en su estudio *“Atención a la cliente orientada comportamiento través del empoderamiento: una prueba empírica de las hipótesis de la gestión de recursos humanos”*, concluyó que las iniciativas de una ente para reforzar la orientación al cliente entre los trabajadores de los servicios de primera línea abundan, y han llevado a muchos comentaristas a hablar de la re-constitución de la función del servicio al cliente. Estas intervenciones se apoyan en suposiciones de los directivos sobre los comportamientos orientados al cliente entre los empleados. Se evalúa estos supuestos en el contexto de una importante iniciativa de cambio en un ente de supermercados. La gestión del comportamiento, el diseño del trabajo y la formación basada en valores puede producir una sensación de empoderamiento entre empleados, y que el empoderamiento generará un comportamiento orientado al cliente. Utilizando datos de una encuesta a gran escala de los empleados, ponemos a prueba la validez de esos supuestos. Los empleados que perciben el comportamiento de gestión de una manera positiva y que habían participado en la formación de valores eran más propensos a sentirse facultado (es decir, han interiorizado valores de servicio y sienten un sentido de competencia y la autonomía en el trabajo).

Asimismo, tales hallazgos se relacionan con Yuen Fung Ting (2014), quien en su estudio *“Implementando una administración basada en la relación con el cliente usando una simulación en el sector minorista”*, encontró que, dos enfoques, el desarrollo de una estrategia basada en la exploración de la gestión de las relaciones con el cliente, que es un módulo exploratorio y, por otro lado, la gestión de un módulo de simulación estática. Para apoyar y poner a prueba el modelo de desarrollo, se utilizó como estudio de casos al ente Hunter Douglas, un líder de clase mundial de moda, en donde se realizó la recolección de datos a través de encuestas a los clientes y grupos focales dirigidos al personal y a los clientes. La prueba de hipótesis y otros métodos estadísticos incluyeron factores de análisis, regresión múltiple, análisis post-hoc, análisis de sensibilidad, y análisis de políticas. Al respecto, las actividades relacionadas con la calidad eran inicialmente reactivas y orientadas hacia la

inspección y el control estadístico de calidad, enfoque que posteriormente establecerá la calidad objetiva. Según Vásquez et al. (1996) citado en Duque (2005), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizadas (control estadístico de la calidad).

Tales resultados se relacionan con Torres, M. & Vásquez, C. (2015), quien el estudio denominado: “*Modelos de evaluación de la calidad del servicio caracterización y análisis, de la Universidad Nacional experimental Politécnica Antonio José de Sucre – Barquisimeto – Venezuela*”, encontró que, además de las anteriores divergencias teóricas, se han destacado en la literatura algunas coincidencias, principalmente metodológicas. La mayoría de los autores de los modelos revisados coinciden en el uso de una combinación de métodos cualitativos-cuantitativos para el diseño de los modelos de evaluación. Otro punto de encuentro es el carácter multidimensional de la evaluación de la calidad del servicio, se reconoce la complejidad de las actitudes del usuario como factor determinante del juicio de valoración de su resultado y la necesidad de desglosar y conocer el valor de dichas apreciaciones en varios aspectos asociados a la prestación del servicio.

Es así como las dimensiones de valoración comunes encontradas en los modelos revisados en la última década, corresponden principalmente a los aspectos tangibles, atención al usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados. Finalmente, para efecto de realizar comparaciones entre modelos o propuestas de evaluación de la calidad del servicio, se determinaron características esenciales de los mismos, basadas en aspectos sobre escuela de desarrollo, tipo de aplicación del modelo, tipo de indicadores utilizados, ajuste al paradigma de la desconfirmación, y dimensionalidad de su estructura

Tales hallazgos se relacionan con Leiva (2008), quien en su estudio “*Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la aduana de Ilo*”, de la

Universidad Privada de Tacna, quien concluyó que, la Aduana del Perú tiene como finalidad cumplir con los objetivos propios de la institución, proporcionándole a los agentes de aduana, exportadores e importadores, una atención de calidad, atención que permite a muchos de nuestros clientes obtener beneficios esperados y que representan en alguna medida el colmar de sus expectativas. Sin embargo, de manera general algunos usuarios perciben que no se les proporciona un buen servicio, tanto por la atención que reciben como por la calidad de los mismos.

Tal situación obedecería a la falta de agilidad de los procedimientos, así como la diligencia del personal que atiende.

Las circunstancias anteriores podrían llevar a la Aduana a desmejorar su imagen y empeorar la percepción que los clientes tienen de la misma, lo que no permitiría aplicar eficientemente, los planes que se marcan dentro de una política institucional, mucho menos se alcanzarían los niveles de satisfacción adecuados. Ello motiva a realizar la siguiente investigación, para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Tales hallazgos se relacionan parcialmente con Pintado, M. y Rodríguez, A. (2014), quien en su estudio *“Propuesta de mejora en el servicio de atención en el ente de servicios en la Ente de Servicios Chan Chan S.A”*., concluyeron que el caso Shalom Express S.A.C. el Plan de mejora del servicio en la ente buscó incrementar la productividad en los procesos del servicio. Lograr una mayor satisfacción en los clientes y tener un mayor nivel de eficiencia en los procesos para atender a los clientes.

Tales hallazgos se relacionan parcialmente con Martínez, E. (2014), quien en su estudio *“Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de Microfinanzas”* de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluyó que existe baja proactividad para enganchar operaciones o más servicios con el cliente, sin bien no existe una

política de ventas en los puntos de atención o consultas, se hace necesario que exista uniformidad en ofrecer al cliente más opciones, quizás no se concreten transacciones, pero redundan en la mejora del servicio. El cierre de las transacciones se hace relativamente bien, pero el inicio de las mismas adolece de deficiencias, por ejemplo no se establece contacto visual, saludo o sonrisa, de modo que el cliente se ve obligado a conducir el proceso, siendo el rol activo del funcionario, a medida que el trato se genera, recién se produce la reacción, esto debe ser corregido para tener un ambiente amigable al recibir al cliente.

Los resultados determinaron que, dado el pvalor es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye a un 95% de confianza existen diferencias significativas en el nivel de la calidad del servicio en la atención con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna, antes y después la implementación de la mejora continua.

Asimismo, se relaciona con Droguett, F. (2012), quien en su estudio *“Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”* y *concluyó que en un contexto donde la competencia dentro de la industria automotriz se hace cada vez más dura, las experiencias de servicio y, en consecuencia, las evaluaciones que los clientes hacen de las mismas, cobran gran relevancia. Gran parte de las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias de servicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y recompra en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente. En la industria se presentan dos procesos de servicio que tienen actividades diferentes, son llevados a cabo por personas distintas y suceden en distintas etapas de la relación con el cliente.*

A pesar de lo anterior, es importante saber que ambos deben ser tratados con igual cuidado y se debe mantener un grado de coherencia, pues ambos estarán enlazados en la percepción que el cliente tiene de la marca. Estos dos procesos de servicio tienen características distintivas. Al respecto, Vázquez et al. (1996) citado en Duque (2005) refieren a la calidad subjetiva como una visión externa, en la medida en que dicha calidad se obtiene a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, dado que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto con los clientes. En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, citado en Duque (2005)). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Los resultados determinaron que, dado que el pvalor es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye a un 95% de confianza existen diferencias significativas en el nivel de la calidad del servicio en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna, antes y después de la implementación de la mejora continua.

Los resultados determinaron que, dado que el pvalor es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que a un 95% de confianza existen diferencias significativas en el nivel de la calidad del servicio en la atención con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna, antes y después de la implementación de la mejora continua. Quintanilla (2009), quien en su estudio “*Percepción de la calidad de los servicios que presta la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SA. de Moquegua, año 2009*”, concluyó que los entes privadas y públicas en la actualidad se hacen más

competitivas dentro de su ramo y adoptan diversas estrategias basadas en herramientas de optimización, enfoques gerenciales (gestión estratégica y modelos de medición de gestión de las Teorías de Calidad y de Gestión del servicio) a fin de garantizar el éxito a corto, mediano y largo plazo, y establecer metas que permitan el logro de los planes estratégicos en orden al cumplimiento de la misión y visión institucional.

Tales hallazgos se relacionan con Roldán, L. y otros (2010), quien en su estudio *“Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en Supermercados Limeños”*, concluyó que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, lo cual no se pudo demostrar a nivel de cada supermercado limeño, debido a que las características de la muestra no permitieron realizar algún tipo de análisis comparativo. El estudio permitió concluir que la calidad de servicio tiene mayor asociación con la lealtad como intención de comportamiento, frente a la lealtad como comportamiento efectivo. Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente y manifestando la intención de volver a su supermercado.

Tales resultados, Pedraza, A. (s/f), quien en su estudio desarrolló el estudio *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud”*, concluyó que la calidad de los servicios ha pasado a ser un indicador clave en la evaluación del desempeño de la administración pública en las diferentes naciones. Se ha observado en forma concreta en el sector salud, que la evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios o pacientes ha cobrado y mantenido su protagonismo con el paso de los años, y que existe un interés constante por su investigación, tanto por las autoridades sanitarias como por los profesionales e investigadores. De allí que el objetivo precisamente del presente estudio fue el de analizar la calidad de los servicios públicos de salud, desde la percepción del usuario, en seis hospitales de los tres niveles de atención, localizados en ciudad Victoria,

Tamaulipas, México. Por eso, resultó fundamental identificar, desde la percepción de los usuarios, los factores que determinan la calidad de los servicios de salud en esta zona de análisis, como un mecanismo externo de evaluación de la efectividad en la administración de los recursos y capacidades de la gerencia pública en este sector, el cual es muy sensible para cualquier sociedad. En la revisión de literatura, se ha determinado que el SERVQUAL ha sido la escala con mayor aplicación para medir la calidad de los servicios, por lo que para esta investigación, se adoptó este modelo con cierta adaptación. De 29 ítems definidos a priori para medir la variable de interés, éstos se conservaron y se agruparon en cinco factores que reflejaron el sentido teórico empírico de cada componente: a) empatía, b) tiempos de espera, c) confiabilidad, d) instalaciones y e) capacidad de respuesta. Esta estructura de cinco componentes coincide de forma importante con lo escrito en el contexto nacional e internacional sobre la medición de la variable de calidad de los servicios públicos de aduanas. Respecto a la valoración de la calidad de los servicios de públicos de Aduanas desde la percepción de los usuarios, la misma se categorizó en un servicio regular, presentando en las dimensiones de tiempos de espera y capacidad de respuesta los valores más bajos.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

#### **Primera**

La calidad del servicio al usuario del puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal terrestre, 2016, es óptima en un 82,9 %, reflejado en la calidad de los procesos de control de la encomienda, procesos de despacho de control de la encomienda, procesos de descargo de importación de las mercancías.

#### **Segunda**

La calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de control de la encomienda, es óptima después de la aplicación de la mejora continua, es óptima en un 89,6 %, reflejado en que el Puesto de control aduanero del terminal terrestre brindan óptimamente buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran óptimamente la capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, cumplimiento de normas en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura.

#### **Tercera**

La calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de despacho de la encomienda, es óptima en un 83 %, después de la aplicación de la mejora continua, reflejado en que el Puesto de control aduanero del terminal terrestre brindan en forma óptima buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran óptimamente la capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, se



cumplen las normas a cabalidad en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura.

#### **Cuarta**

La calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de descargo de importación de la mercancía, es óptima en un 77 %, después de la aplicación de la mejora continua, reflejado en que el Puesto de control aduanero del terminal terrestre brindan en forma óptima buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran óptimamente la capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, se cumplen las normas a cabalidad en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura.

#### **Quinta**

La percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes fue regular y después de la implementación de la mejora continua fue y después de la implementación de la mejora continua fue óptima.

## 5.2 Recomendaciones

- Al Jefe del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, disponga la implementación de un programa de formación de liderazgo y compromiso, que considere que la alta dirección de la entidad asuma el liderazgo y compromiso con el monitoreo de la implementación de la mejora continua, incluyendo lo siguiente: a) Estar comprometidos con los esfuerzos para la eficiencia en la calidad del servicio de atención al usuario del Puesto de control aduanero.
- La alta dirección de la entidad a través de un programa de sensibilización y socialización motive a los trabajadores en el esfuerzo de cumplir con la implementación del Programa específicamente en el fortalecimiento a los procesos de control de la encomienda en el usuario del Puesto de control aduanero.
- La alta dirección de la entidad a través de un programa de sensibilización y socialización motive a los trabajadores en el esfuerzo de cumplir con la implementación del Programa específicamente en el fortalecimiento a los procesos de despacho de la importación de la encomienda en el usuario del Puesto de control aduanero
- La alta dirección de la entidad a través de un programa de sensibilización y socialización comprometa a los trabajadores en el esfuerzo de cumplir con la implementación del Programa específicamente en el fortalecimiento a los procesos de descargo de importación de la encomienda en el usuario del Puesto de control aduanero.

- La alta dirección asigne recursos financieros para la implementación de un programa de formación de liderazgo y compromiso, que considere que la alta dirección de la entidad asuma el liderazgo y compromiso con el monitoreo de la implementación de la mejora continua.
- La alta dirección asigne recursos financieros para la colocación de un escáner para control no intrusivo en los paquetes de encomiendas, con la finalidad de fortalecer y agilizar el control físico del Puesto de Control del Terminal Terrestre.
- La alta dirección realice coordinaciones con representantes de instituciones educativas de nivel primario, secundario y universidades para la realización de capacitaciones en temas tributarios y aduaneros, y así fomentar una buena cultura tributaria, los estudiantes deben aprender que la recaudación de impuestos y tributos permiten al Estado construir y mantener escuelas, hospitales, carreteras, así como realizar acciones que contrubuyan al desarrollo sostenible del país; el pago de tributos es una obligación de todo buen peruano respeturoso del bien común.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berrios, E. (2010). *La obligación de la Administración pública de brindar un servicio de calidad y el derecho de todas las personas a una buena administración*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Cuatrecasas, L. (2001). *Gestión Integral de la calidad: Implantación, control y certificación* (2da Edición ed.). Barcelona: Gestión 2000.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio al Cliente de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gutierrez, C. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México DF: Mc Graw Hill.
- James, P. (1997). *Gestión de Calidad Total: un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall.
- Leiva Flores, M. M. (2008). *Calidad del Servicio de los clientes de la Aduana de Ilo*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Martinez, E. (2014). *Calidad de atención al Cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de Microfinanzas*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Matute, G., Izquierdo, L., Porras, C., & Solano, N. (2008). *Modelo de Gestión de la calidad para la Contraloría Gneral de la República*. Lima: ESAN.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Ng Wai Kwan, S. (2008). *Re-engineering the semiconductors business process to focus an total service quality development though people in the customer responsiveness center*. Coventry: The University of Warwick.

- Parasuraman, A., Zeithmal, V., & Berry, L. (Enero de 1998). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer*. (J. Retailing, Ed.) Recuperado el Marzo de 2016, de ReaserchGate: [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percepti](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percepti)
- Peccei, R., & Rosentha, P. (2001). *Delivering customer orientes behavior through empowerment: an empirical test of hrm assumptions*. Londres: The University of London.
- Pedraza Melo, N., & Lavín Verástegui, J. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*. Recuperado el Marzo de 2016, de Instituto de Asuntos Públicos Universidad de Chile: <https://revistas.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/36814/38378>
- Pintado, M., & Rodriguez, A. (2014). *Propuesta de Mejora en el servicio de atención en el Ente de servicios Chan Chan SA*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Quintanilla Zevallos, S. (2009). *Percepción de la calidad de los servicios que presta la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. de Moquegua, año 2009*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Quispe Aguilar, Y. (2014). *Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. Oficina de Oficiales de Aduanas*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Ríos Soria, A. (Septiembre de 2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Actualidad Gubernamental*(Nº 11), 1-6.
- Roldán Albierto, L., Balbuena Lavado, J., & Muñoz Mezarina, Y. (2013). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Samaniego, N., & Castillo, M. (2013). *Mejora Continua en la Atención al usuario en el negocio de aduanas*. Lima: Instituto de Desarrollo Tributario y Aduanero - INDESTA.

- Sanchos, D. (2002). *Gestión de servicios Públicos: Estrategias de Marketing y Calidad*. Madrid: Tecnos.
- SUNAT. (2005). *Procedimiento Específico: CONTROL-PE.10.01: Control de Artículos y Mercancías en los Puestos de Control de la IA Tacna*. Recuperado el Mayo de 2016, de Legislación Aduanera: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/pcontrab/procEspecif/control-pe.10.01.htm>
- SUNAT. (2007). *Procedimiento Específico: DESPA-PE.23.01: Control Aduanero de Equipaje y Mercancías en la Zona Comercial de Tacna*. Recuperado el Mayo de 2016, de Legislación Aduanera: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/zofratatna/procEspecif/despa-pe-23-01.htm>
- SUNAT. (2012). *Procedimiento General: DESPA-PG.23: Zofratatna*. Recuperado el Mayo de 2016, de Legislación Aduanera: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/zofratatna/procGeneral/despa-pg.23.htm>
- SUNAT. (2016). *Estructura Orgánica de la SUNAT*. Recuperado el Octubre de 2017, de Institucional: <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/organigrama.pdf>
- SUNAT. (2017). *Reglamento de Organización y Funciones ROF Sistematizado de SUNAT 2017*. Recuperado el Octubre de 2017, de Legislación General: <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/igo/rof/2017/ROF-SistematizadoAgo-2017.pdf>
- Tejada, R. (2013). *Gestión de Procesos en el Diseño y Desarrollo de Productos o Servicios Tributarios: un acercamiento a la gestión de calidad*. Lima: Instituto de Desarrollo Tributario y Aduanero - INDESTA.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de Evaluación de la Calidad del servicio. Caracterización y Análisis*. Barquisimeto: Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre.
- Traverso Bedón, I. A. (2009). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de Electrosur SA. Regiones Moguegua y Tacna*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad. Mejora Continua y Sistemas de Gestión. Teoría y Práctica*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Yuen, T. (2014). *Exploring customer relationship management using simulation modelling in the retail sector*. Coventry: The University of Warwick.

Zeithaml, V., & Bitner, L. (1996). *Services of Marketing*. New York: McGraw-Hill.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### CUESTIONARIO

#### “CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DEL PUESTO DE CONTROL ADUANA DE TACNA, TERMINAL TERRESTRE, 2016”

Sr. Sra. Srta.: Personal de Aduana

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la mejora continua en el puesto de control aduana, Terminal Terrestre, 2016, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción. Por favor, evalúe los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

#### INSTRUCCIONES

Escala de valoración

| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3             | 4            | 5       |

|    | DESCRIPCIÓN   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
|    | <b>Dimensión de la Eficiencia</b>   |   |   |   |   |   |
|    | <b>Tiempo</b>   |   |   |   |   |   |
| 1. | Usted considera que, para desarrollar el proceso de control de una encomienda, se toma un tiempo promedio de 5 minutos. |   |   |   |   |   |
| 2. | Usted considera que, para desarrollar el proceso de descargo de importación, se toma un tiempo promedio de 5 minutos.   |   |   |   |   |   |
| 3. | Usted considera que, para desarrollar el proceso de despacho de la encomienda, se toma un tiempo promedio de 5 minutos. |   |   |   |   |   |
|    | <b>Suministro de recursos</b>   |   |   |   |   |   |
| 4. | Usted considera que la entidad le proporciona materiales suficientes para desarrollar el control de la encomienda.      |   |   |   |   |   |
| 5. | Usted considera que la entidad le proporciona materiales suficientes para desarrollar el descargo de importación.       |   |   |   |   |   |
| 6. | Usted considera que la entidad le proporciona materiales suficientes para desarrollar el despacho de la encomienda.     |   |   |   |   |   |
|    | <b>Productividad de servicios</b>   |   |   |   |   |   |



|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 7.  | Usted considera que contribuye a la optimización de la productividad de servicios, a través del proceso de control de una encomienda, en el menor tiempo posible durante el día. |  |  |  |  |  |
| 8.  | Usted considera que contribuye a la optimización de la productividad de servicios, a través del proceso de despacho de encomiendas, en el menor tiempo posible durante el día.   |  |  |  |  |  |
| 9.  | Usted considera que contribuye a la optimización de la productividad de servicios, a través del proceso de descarga de importación, con el menor tiempo posible durante el día.  |  |  |  |  |  |
|     | <b>Dimensión de la Eficacia</b>  |  |  |  |  |  |
|     | <b>Cumplimiento de normas</b>  |  |  |  |  |  |
| 10. | Usted cumple con las normas internas a cabalidad para el desarrollo del proceso de control de una encomienda   |  |  |  |  |  |
| 11. | Usted cumple con las normas internas a cabalidad para el desarrollo del proceso de despacho de una encomienda  |  |  |  |  |  |
| 12. | Usted cumple con las normas internas a cabalidad para el desarrollo del proceso de descarga de una importación   |  |  |  |  |  |
|     | <b>Capacitación</b>  |  |  |  |  |  |
| 13. | La entidad le ha brindado capacitación con respecto al control y despacho de encomienda  |  |  |  |  |  |
| 14. | La entidad le ha brindado capacitación con respecto al proceso de descarga de importación.   |  |  |  |  |  |
|     | <b>Infraestructura y equipamiento</b>  |  |  |  |  |  |
| 15. | Usted considera que la entidad posee una infraestructura adecuada que le permite brindar una mejor atención  |  |  |  |  |  |
| 16. | Usted considera que la entidad desarrolla mantenimiento de la infraestructura para brindar una mejor atención  |  |  |  |  |  |
| 17. | Usted considera que la entidad adquiere equipamiento de última generación para brindar una mejor atención  |  |  |  |  |  |
| 18. | Usted considera que la entidad se preocupa por el mantenimiento de equipamiento de última generación para brindar una mejor atención   |  |  |  |  |  |

## ANEXO 2

### Instrumento

#### “CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DEL PUESTO DE CONTROL ADUANA DE TACNA, TERMINAL TERRESTRE, 2016”

Sr. Usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre.

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016; es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción. Por favor, evalúe los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

#### INSTRUCCIONES

##### Escala de valoración

|       |            |               |              |         |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| 1     | 2          | 3             | 4            | 5       |

| Nº | Ítems   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
|    | <b>Calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda.</b>   |   |   |   |   |   |
| 1  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención en los procesos de control de la encomienda.        |   |   |   |   |   |
| 2  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda.         |   |   |   |   |   |
| 3  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención en los procesos de control de la encomienda                          |   |   |   |   |   |
| 4  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente en los procesos de control de la encomienda.                            |   |   |   |   |   |
| 5  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención en los procesos de control de la encomienda. |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 6  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.   |  |  |  |  |  |
| 7  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores demuestran pulcritud en el cumplimiento de normas en la atención en los procesos de control de la encomienda.              |  |  |  |  |  |
| 8  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestra que está debidamente capacitado en los procesos de control de la encomienda.  |  |  |  |  |  |
| 9  | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.                    |  |  |  |  |  |
| 10 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención en los procesos de control de la encomienda.  |  |  |  |  |  |
|    | <b>Calidad del servicio al usuario con respecto al procesos de despacho de la encomienda</b>   |  |  |  |  |  |
| 11 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                |  |  |  |  |  |
| 12 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                                 |  |  |  |  |  |
| 13 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.   |  |  |  |  |  |
| 14 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.  |  |  |  |  |  |
| 15 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                         |  |  |  |  |  |
| 16 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                              |  |  |  |  |  |
| 17 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores demuestran pulcritud en el cumplimiento de normas en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda. |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 18 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                       |  |  |  |  |  |
| 19 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda.                   |  |  |  |  |  |
| 20 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto a los procesos de despacho de la encomienda. |  |  |  |  |  |
|    | <b>Calidad del servicio al usuario con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía</b>  |  |  |  |  |  |
| 21 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan buenas prácticas en servicios de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                  |  |  |  |  |  |
| 22 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan viabilización de los canales de atención con respecto al procedimiento de descargo de importación de la mercancía.                             |  |  |  |  |  |
| 23 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran capacidad de atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   |  |  |  |  |  |
| 24 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre brindan orientación eficiente con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.  |  |  |  |  |  |
| 25 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre se toma un tiempo promedio de 5 minutos para la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                           |  |  |  |  |  |
| 26 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre demuestran el cumplimiento de normas en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                |  |  |  |  |  |
| 27 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, los servidores demuestran pulcritud en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.                                |  |  |  |  |  |
| 28 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, el personal demuestran que está debidamente capacitado en la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.             |  |  |  |  |  |
| 29 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia una adecuada infraestructura para  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía.   |  |  |  |  |  |
| 30 | En el Puesto de control aduanero del terminal Terrestre, se aprecia que tienen modernos y suficientes equipamiento para el desarrollo de la atención con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía. |  |  |  |  |  |

| ANEXO 3: MEJORA CONTINUA |       |       |            |       |       |               |       |       |              |        |        |              |        |                 |        |        |        |        |
|--------------------------|-------|-------|------------|-------|-------|---------------|-------|-------|--------------|--------|--------|--------------|--------|-----------------|--------|--------|--------|--------|
| EFICIENCIA               |       |       |            |       |       |               |       |       | EFICACIA     |        |        |              |        |                 |        |        |        |        |
| Tiempo                   |       |       | Suministro |       |       | Productividad |       |       | Cumplimiento |        |        | Capacitación |        | Infraestructura |        |        |        |        |
|                          | item1 | item2 | item3      | item4 | item5 | item6         | item7 | item8 | item9        | item10 | item11 | item12       | item13 | item14          | item15 | item16 | item17 | item18 |
| Sujeto1                  | 4     | 3     | 3          | 4     | 3     | 4             | 3     | 2     | 4            | 3      | 4      | 4            | 3      | 4               | 4      | 4      | 4      | 4      |
| Sujeto2                  | 2     | 2     | 4          | 2     | 4     | 3             | 3     | 4     | 3            | 4      | 3      | 3            | 4      | 3               | 2      | 3      | 3      | 3      |
| Sujeto3                  | 2     | 2     | 2          | 2     | 2     | 3             | 2     | 3     | 3            | 2      | 3      | 3            | 3      | 3               | 3      | 3      | 3      | 3      |
| Sujeto4                  | 2     | 2     | 1          | 2     | 1     | 2             | 1     | 2     | 2            | 1      | 2      | 2            | 2      | 2               | 1      | 2      | 2      | 2      |
| Sujeto5                  | 2     | 3     | 3          | 3     | 2     | 2             | 2     | 3     | 3            | 3      | 3      | 3            | 2      | 3               | 3      | 3      | 3      | 2      |
| Sujeto6                  | 2     | 2     | 3          | 2     | 3     | 3             | 3     | 2     | 2            | 2      | 2      | 2            | 3      | 3               | 3      | 3      | 4      | 3      |
| Sujeto7                  | 3     | 3     | 3          | 2     | 3     | 2             | 2     | 3     | 3            | 3      | 3      | 3            | 2      | 2               | 3      | 2      | 3      | 4      |
| Sujeto8                  | 4     | 4     | 4          | 3     | 3     | 3             | 3     | 4     | 3            | 3      | 3      | 3            | 3      | 3               | 3      | 2      | 2      | 3      |
| Sujeto9                  | 5     | 4     | 4          | 5     | 4     | 3             | 4     | 3     | 4            | 3      | 5      | 5            | 4      | 3               | 3      | 3      | 5      | 5      |
| Sujeto10                 | 4     | 5     | 4          | 4     | 5     | 4             | 4     | 5     | 4            | 4      | 5      | 4            | 4      | 5               | 4      | 5      | 4      | 4      |
| Sujeto11                 | 4     | 4     | 4          | 4     | 4     | 4             | 4     | 4     | 4            | 4      | 4      | 4            | 4      | 4               | 4      | 4      | 4      | 4      |
| Sujeto12                 | 4     | 4     | 4          | 4     | 4     | 4             | 4     | 4     | 4            | 4      | 4      | 4            | 4      | 4               | 4      | 4      | 4      | 4      |
| Sujeto13                 | 5     | 5     | 4          | 4     | 5     | 5             | 4     | 4     | 5            | 4      | 4      | 5            | 5      | 4               | 4      | 4      | 5      | 5      |
| Sujeto14                 | 5     | 5     | 5          | 5     | 5     | 5             | 5     | 4     | 5            | 5      | 5      | 5            | 5      | 4               | 5      | 4      | 5      | 5      |
| Sujeto15                 | 5     | 4     | 5          | 5     | 5     | 5             | 5     | 4     | 5            | 5      | 5      | 5            | 5      | 4               | 5      | 4      | 5      | 5      |
| Sujeto16                 | 5     | 5     | 5          | 5     | 4     | 5             | 5     | 5     | 5            | 4      | 5      | 5            | 4      | 4               | 5      | 4      | 5      | 5      |
| Sujeto17                 | 5     | 5     | 5          | 5     | 5     | 5             | 5     | 4     | 5            | 5      | 4      | 5            | 5      | 5               | 5      | 5      | 5      | 5      |
| Sujeto18                 | 5     | 4     | 5          | 5     | 4     | 5             | 5     | 5     | 5            | 5      | 5      | 5            | 5      | 4               | 5      | 4      | 5      | 5      |
| Sujeto19                 | 5     | 5     | 5          | 5     | 5     | 5             | 5     | 4     | 5            | 5      | 5      | 5            | 5      | 4               | 5      | 4      | 5      | 5      |
| Sujeto20                 | 2     | 2     | 1          | 2     | 2     | 1             | 1     | 2     | 2            | 1      | 1      | 2            | 2      | 1               | 2      | 1      | 1      | 2      |

**Elaboración Propia**

| ANEXO 4: CALIDAD DEL SERVICIO |                  |       |       |               |       |       |              |       |       |         |        |        |
|-------------------------------|------------------|-------|-------|---------------|-------|-------|--------------|-------|-------|---------|--------|--------|
|                               | Buenas Prácticas |       |       | Viabilización |       |       | Demostración |       |       | Proceso |        |        |
|                               | ítem1            | ítem2 | ítem3 | ítem4         | ítem5 | ítem6 | ítem7        | ítem8 | ítem9 | ítem10  | ítem11 | ítem12 |
| Sujeto1                       | 5                | 5     | 5     | 4             | 4     | 5     | 4            | 4     | 5     | 5       | 3      | 4      |
| Sujeto2                       | 3                | 4     | 3     | 4             | 3     | 3     | 3            | 3     | 3     | 4       | 3      | 4      |
| Sujeto3                       | 3                | 2     | 3     | 2             | 2     | 3     | 3            | 2     | 3     | 3       | 2      | 3      |
| Sujeto4                       | 1                | 2     | 2     | 2             | 2     | 2     | 1            | 2     | 2     | 1       | 2      | 2      |
| Sujeto5                       | 3                | 3     | 4     | 2             | 2     | 3     | 3            | 3     | 3     | 4       | 2      | 4      |
| Sujeto6                       | 3                | 3     | 3     | 3             | 3     | 2     | 2            | 2     | 2     | 2       | 2      | 2      |
| Sujeto7                       | 3                | 4     | 3     | 3             | 2     | 3     | 2            | 2     | 2     | 3       | 2      | 3      |
| Sujeto8                       | 3                | 3     | 3     | 4             | 3     | 3     | 3            | 3     | 3     | 3       | 3      | 4      |
| Sujeto9                       | 5                | 5     | 5     | 5             | 5     | 5     | 3            | 5     | 5     | 5       | 4      | 4      |
| Sujeto10                      | 5                | 4     | 4     | 4             | 5     | 5     | 5            | 4     | 4     | 4       | 4      | 4      |
| Sujeto11                      | 4                | 4     | 4     | 4             | 4     | 4     | 4            | 4     | 4     | 4       | 4      | 4      |
| Sujeto12                      | 4                | 4     | 5     | 4             | 4     | 4     | 4            | 4     | 4     | 4       | 4      | 4      |
| Sujeto13                      | 4                | 5     | 4     | 5             | 5     | 5     | 4            | 4     | 4     | 4       | 5      | 5      |
| Sujeto14                      | 5                | 0     | 4     | 5             | 5     | 5     | 5            | 5     | 5     | 5       | 5      | 5      |
| Sujeto15                      | 4                | 4     | 4     | 4             | 5     | 5     | 5            | 5     | 5     | 5       | 5      | 5      |
| Sujeto16                      | 5                | 4     | 5     | 4             | 5     | 5     | 5            | 5     | 5     | 5       | 5      | 5      |
| Sujeto17                      | 4                | 4     | 4     | 4             | 5     | 5     | 5            | 5     | 5     | 4       | 5      | 5      |
| Sujeto18                      | 4                | 4     | 4     | 4             | 5     | 5     | 4            | 5     | 5     | 5       | 5      | 5      |
| Sujeto19                      | 4                | 4     | 4     | 4             | 5     | 5     | 4            | 5     | 5     | 5       | 5      | 5      |
| Sujeto20                      | 1                | 2     | 2     | 2             | 1     | 2     | 2            | 2     | 2     | 1       | 2      | 1      |

**Elaboración Propia**

**ANEXO 5**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**“MEJORA CONTINUA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DEL PUESTO DE CONTROL ADUANA DE TACNA, TERMINAL TERRESTRE, 2016”**

**Nombre: LOAYZA ESTRADA, LUCIANA FABIOLA**

| Problemas  | Objetivos  | Hipótesis   | Variables e Indicadores   | Metodología  | Conclusiones  | Recomendaciones   |
|--|--|---|---|--|---|---|
| <p><b>Problema principal</b><br/>¿Existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua?</p> <p><b>Problemas secundarios</b><br/>¿Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la</p> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar si existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>Establecer si existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna,</p> | <p><b>General</b><br/>Existe diferencia significativa en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.</p> <p><b>Secundarias</b><br/>Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la</p> | <p>Variable dependiente</p> <p><b>Calidad del servicio de atención al usuario</b></p> <p><b>Indicadores</b><br/>Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto a los procesos de control de la encomienda<br/>Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto al proceso de despacho de la encomienda<br/>Calidad del servicio en la atención al usuario con respecto al proceso de descargo de importación de la mercancía</p> <p>Variable Independiente</p> <p><b>Implementación de la Mejora Continua en los procesos:</b></p> <p><b>Dimensiones 1 Planificar</b></p> | <p><b>Tipo de Investigación</b><br/>Es de tipo aplicada</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b><br/>Cuasi experimental</p> <p><b>Ámbito de estudio</b><br/>La investigación se aplicó a los usuarios y personal de Oficiales de Aduanas del PCA Terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna durante el 2016.</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p><b>Población</b><br/>En la investigación la población será constituida por los usuarios del PCA Terminal Terrestre de</p> | <p><b>Primera</b><br/>La calidad del servicio al usuario del puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal terrestre, 2016, es óptima en un 82,9 %, reflejado en la calidad de los procesos de control de la encomienda, procesos de despacho de control de la encomienda, procesos de descargo de importación de las mercancías.</p> | <p>Al Jefe del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, disponga la implementación de un programa de formación de liderazgo y compromiso, que considere que la alta dirección de la entidad asuma el liderazgo y compromiso con el monitoreo de la implementación de la mejora continua, incluyendo lo siguiente: a) Estar comprometidos con los esfuerzos para la eficiencia</p> |



|  |  |   |   |  |  |  |
|--|--|---|---|--|--|--|
| <p>implementación de la mejora continua?.</p> <p>¿Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua?.</p> <p>¿Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua?.</p> | <p>Terminal Terrestre, 2016, antes y después la implementación de la mejora continua.</p> <p>Determinar si existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.</p> <p>Establecer si existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control</p> | <p>implementación de la mejora continua.</p> <p>Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de despacho de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua.</p> <p>Existen diferencias significativas en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de descargo de importación de la mercancía de la encomienda en el Puesto de Control Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de</p> | <p><b>Indicadores</b><br/>Involucrar al personal adecuado<br/>Recopilar los datos disponibles<br/>Comprender la necesidad de los requerimientos<br/>Estudiar exhaustivamente los procesos críticos<br/>Desarrollar el plan/entrenar al personal</p> <p><b>Dimensión 2 Hacer Indicadores:</b><br/>Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas<br/>Recopilar los datos apropiados<br/>Infraestructura y equipamiento</p> <p><b>Dimensión 3 Verificar</b><br/>Analizar y desplegar los datos<br/>Logro de resultados deseados<br/>Comprender y documentar las diferencias<br/>Revisar los problemas y errores</p> <p><b>Dimensión: Actuar</b><br/>Incorporar la mejora del proceso<br/>Comunicar la mejora a</p> | <p>la Intendencia de Aduana de Tacna durante el 2016. Siendo un total 1802. Así como el personal del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, siendo un total de (12).</p> <p><b>Muestra</b><br/>La muestra estuvo constituida por los usuarios del PCA terminal Terrestre de la Intendencia de Aduana de Tacna, específicamente, los que solicitaron servicios en el mes de agosto siendo un total de 135. Así como el personal del Puesto de Control Aduanero del Terminal Terrestre de la Aduana de Tacna, siendo un total de (12). Se aplicó un muestreo no-probabilístico de carácter intencional para el presente estudio.</p> | <p><b>Segunda</b><br/>La calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de control de la encomienda, es óptima después de la aplicación de la mejora continua, es óptima en un 89,6 %, reflejado en que el Puesto de control aduanero del terminal terrestre brindan óptimamente buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran</p> | <p>en la calidad del servicio de atención al usuario del Puesto de control aduanero. La alta dirección de la entidad a través de un programa de sensibilización y socialización motive a los trabajadores en el esfuerzo de cumplir con la implementación del Programa específicamente en el fortalecimiento a los procesos de control de la encomienda en el usuario del Puesto de control aduanero. La alta dirección de la entidad a través de un programa de sensibilización y socialización motive a los trabajadores en el</p> |
|--|--|---|---|--|--|--|

|  |   |                     |  |   |   |   |
|--|---|---------------------|--|---|---|---|
|  | Aduana Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes y después de la implementación de la mejora continua. | la mejora continua. | todos los integrantes de la ente<br>Identificar nuevos proyectos/problemas | Técnicas de Recolección de los Datos<br><br>Encuesta<br><br>Instrumentos para la Recolección de los Datos<br><br>Cuestionario | óptimamente la capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, cumplimiento de normas en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura.<br><br><b>Tercera</b><br>La calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de despacho de la encomienda, es óptima en un 83 %, después de la aplicación de la mejora continua, reflejado en que el Puesto de control aduanero del | esfuerzo de cumplir con la implementación del Programa específicamente en el fortalecimiento a los procesos de despacho de la importación de la encomienda en el usuario del Puesto de control aduanero<br>La alta dirección de la entidad a través de un programa de sensibilización y socialización comprometa a los trabajadores en el esfuerzo de cumplir con la implementación del Programa específicamente en el fortalecimiento a los procesos de despacho de importación de la encomienda en el usuario del Puesto de control |
|--|---|---------------------|--|---|---|---|

|  |  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|--|---|---|
|  |  |  |  |  | <p>terminal terrestre brindan en forma óptima buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran óptimamente la capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, se cumplen las normas a cabalidad en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura.</p> <p><b>Cuarta</b></p> | <p>aduanero. La alta dirección asigne recursos financieros para la implementación de un programa de formación de liderazgo y compromiso, que considere que la alta dirección de la entidad asuma el liderazgo y compromiso con el monitoreo de la implementación de la mejora continua.</p> |
|--|--|--|--|--|---|---|

|  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  |  | <p>La calidad del servicio al usuario con respecto a la calidad de los procesos de descargo de importación de la mercancía, es óptima en un 77 %, después de la aplicación de la mejora continua, reflejado en que el Puesto de control aduanero del terminal terrestre brindan en forma óptima buenas prácticas en servicio al usuario, en la viabilización de los canales de atención en los procesos de control de la encomienda, así como demuestran óptimamente la</p> |  |
|--|--|--|--|--|---|--|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | <p>capacidad de atención, orientación eficiente, porque o están óptimamente capacitado, se cumplen las normas a cabalidad en los procesos de control de la encomienda, tienen una adecuada infraestructura.</p> <p><b>Quinta</b><br/>La percepción de la calidad del servicio al usuario por parte de los trabajadores del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, 2016, antes fue regular y después de la implementación de la mejora continua fue óptima.</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

**ANEXO 6**  
**PROPUESTA DE SOLUCIÓN**  
**MEJORA CONTINUA EN LA CALIDAD AL SERVICIO AL USUARIO DEL PUESTO DE CONTROL ADUANA DE TACNA, TERMINAL TERRESTRE, 2016**

| Nro. | Objetivos  | Acciones de mejora  | Plazo | Responsable                                   | Indicadores de medición de la acción                           | Meta   |
|------|--|---|-------|---|--|--|
| 1    | <b>IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE LIDERAZGO Y COMPROMISO, DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA DE MEJORA CONTINUA</b> | Implementar un programa de formación de liderazgo y compromiso, que considere que los directivos de la institución (Intendente, Jefe de División y Supervisores) asuman el liderazgo y compromiso con la mejora continua en cuanto a la dimensiones: Planificar, Hacer, verificar, actuar, para mejorar la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre. | 1 mes | Jefe del puesto de Control de Aduana de Tacna | Programa de formación de liderazgo y compromiso, implementado. | 80 % Programas de formación de liderazgo y compromiso, implementados |
|      |  | El despacho de la Intendencia de la IA Tacna disponga la elaboración del planeamiento estratégico en materia de mejora continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control Aduana de Tacna, Terminal Terrestre   |       | Jefe del puesto de Control de Aduana de Tacna | Planeamiento estratégico en mejora continua.                   | 90 % de avance de Planeamiento estratégico                           |
|      |  | El despacho de la Intendencia de la IA Tacna a través de un programa de sensibilización y socialización, motive a los trabajadores en el esfuerzo de cumplir con los estándares y normas relacionadas con la mejora continua.   |       | Jefe del puesto de Control de Aduana de Tacna | Programa de sensibilización y socialización realizado.         | 90 % de Programas de sensibilización y socialización realizados      |

|   |  |  |       |   |   |   |
|---|--|--|-------|---|---|---|
|   |  | El despacho de la Intendencia de la IA Tacna asigne recursos financieros para la gestión de la mejora continua, brindando el apoyo económico necesario.  |       |   | Recursos financieros para la gestión de mejora continua brindando el apoyo económico necesario, asignado. | %Recursos financieros para la gestión de mejora continua, brindando el apoyo económico necesario, asignadas |
| 2 | <b>IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE CALIDAD A TRAVÉS DE LA MEJORA CONTINUA</b> | Documentar las políticas de mejora continua, es decir, establecer por escrito las políticas, reflejando adecuadamente una actitud positiva y el compromiso de la administración por la mejora continua,  | 1 mes | Jefe deL puesto de Control de Aduana de Tacna | Políticas de mejora continua documentadas.  | Políticas de mejora continua documentada, ejecutada   |
|   |  | Que los directivos de la institución (Intendente, Jefe de División y Supervisores) establezcan, de manera conjunta, una política de mejora continua, siendo responsable de su implementación y desarrollo, de forma que brinde cobertura a todos los usuarios y trabajadores del Puesto de control aduana de Tacna, Terminal Terrestre |       | Jefe deL puesto de Control de Aduana de Tacna | Nro. de políticas de mejora continua establecidas.  | % de políticas de mejora continua establecidas  |

|  |  |  |            |            |  |  |
|--|--|--|------------|------------|--|--|
|  |  | Que los directivos de la institución (Intendente, Jefe de División y Supervisores) incluyan un compromiso de mejora continua en los procesos de control de la encomienda, despacho de la encomienda, proceso de descargo de importación de la mercancía. | Una semana | Supervisor | Nro. de compromisos de mejora continua en los procesos de control de la encomienda, despacho de la encomienda, proceso de descargo de importación de la mercancía. | % de compromisos de mejora continua en los procesos de control de la encomienda, despacho de la encomienda, proceso de descargo de importación de la mercancía |
|  |  | El Jefe de División establece metas y objetivos de mejora continua en los procesos de control de la encomienda, despacho de la encomienda, proceso de descargo de importación de la mercancía.   |            |            | Metas y objetivos de procesos de control de la encomienda, despacho de la encomienda, proceso de descargo de importación de la mercancía.                          | % Metas y objetivos de procesos de control de la encomienda, despacho de la encomienda, proceso de descargo de importación de la mercancía.                    |
|  |  | Establecer acciones de comunicar a los trabajadores y a usuarios del Puesto de Control Aduana, sobre las políticas de mejora continua sean documentadas e implementadas.   |            |            | Nro. de acciones de comunicación a los trabajadores sobre políticas de mejora continua   | Nro. de comunicaciones escritas y verbales a los trabajadores sobre políticas de mejora continua   |



|   |  |   |       |            |   |  |
|---|--|---|-------|------------|---|--|
|   |  | Disponer el acceso de las políticas de mejora continua en la calidad del servicio al usuario con respecto a los procesos de control, despacho de la encomienda, así como el proceso de descargo de importación de la mercancía, para todos los trabajadores y partes interesadas.   |       |            | Nro. de disposición de acceso a políticas de mejora continua                                | % acciones de disposición de acceso a políticas de mejora continua.                      |
|   |  | Revisar permanentemente las políticas de mejora continua  |       |            | Nro. de revisiones permanentes de las políticas de mejora continua                          | % de revisiones permanentes de las políticas de mejora continua                          |
| 3 | <b>IMPLEMENTAR PROGRAMA ANUAL DE MEJORA CONTINUA, TENIENDO EN CUENTA LA NORMAS</b> | Revisar, actualizar y complementar el Programa Anual de mejora continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control de Aduana, que contenga entre otros aspectos, lo siguiente: Metas cuantificables cuyos resultados permitirán apreciar su progreso o deterioro, en cuanto a la eficiencia con respecto al tiempo de los procesos, suministro de recursos, productividad de servicios, etc. | 1 mes | Supervisor | Nro. de revisiones y actualizaciones para complementar el Programa Anual de mejora continua | % de Revisiones, actualizaciones, para complementar el Programa Anual de mejora continua |
|   |  | Evaluar el programa de mejora continua mensualmente y los resultados registrarlos y ponerlos a disposición de la autoridad minera cuando ésta lo requiera.  |       |            | Nro. de evaluaciones del programa de mejora continua  | % de evaluaciones del programa de mejora continua  |
|   |  | Establecer acciones de planificación de actividades encaminadas a identificar, evaluar, reconocer, especificar lineamientos y registrar todas aquellas acciones, omisiones y condiciones de trabajo que pudieran afectar la calidad del servicio al usuario con respecto al proceso de control, despacho de la encomienda, así como el  |       |            | Nro. de acciones de planificación de actividades implementadas                              | % de acciones de planificación de actividades implementadas                              |

|   |                              |  |       |            |   |  |
|---|------------------------------|--|-------|------------|---|--|
|   |                              | proceso de descargo de importación de la mercancía en el Puesto de Control de Aduana   |       |            |   |  |
|   |                              | Establecer acciones de organizar las actividades encaminadas a identificar, evaluar, reconocer, especificar lineamientos y registrar todas aquellas acciones, omisiones y condiciones de trabajo que pudieran afectar la mejora continua en la calidad del servicio al usuario del puesto de control de Aduana de Tacna, Terminal Terrestre, en cuanto a la eficiencia, con respecto al tiempo, suministros de recursos, productividad de servicios. Así como la eficacia, con respecto al cumplimiento de normas, capacitación, infraestructura y equipamiento. | 1 mes | Supervisor | Nro. de acciones de organización de las actividades encaminadas a identificar, evaluar, reconocer, especificar lineamientos y registrar todas aquellas acciones, omisiones y condiciones de trabajo que pudieran afectar la mejora continua en los procesos | % de acciones de organización de las actividades encaminadas a identificar, evaluar, reconocer, especificar lineamientos y registrar todas aquellas acciones, omisiones y condiciones de trabajo que pudieran afectar la mejora continua en los procesos |
|   |                              |  |       |            | Nro. de actividades encaminadas a identificar, evaluar, reconocer, especificar lineamientos   | % de actividades encaminadas a identificar, evaluar, reconocer, especificar lineamientos   |
| 4 | <b>Designar EL COMITÉ de</b> | Constituir el nuevo Comité del Programa Anual de mejora continua en la calidad del servicio al   | 1 mes | Supervisor | Emitir la resolución de constitución  | % de emisiones de la resolución  |

|   |   |  |            |   |   |
|---|---|--|------------|---|---|
| <b>Mejora continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de control aduana</b> | usuario del Puesto de Control de Aduana   |  |            | Comité de mejora continua   | de constitución Comité de mejora continua   |
|   | Instalar el Comité del Programa de mejora continua  |  | Supervisor | Instalación de del Comité de mejora continua                              | % de Instalación de del Comité de mejora continua                                     |
|   | Capacitar y nombrar, entre los trabajadores de sus áreas operativas de control, cuando menos, a los supervisores sobre la mejora continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control de Aduana                           |  |            | Nro. de empleados capacitados en mejora continua                          | % de empleados capacitados en mejora continua   |
|   | El Comité se encargue de elaborar y aprobar el reglamento y constitución del Comité del Programa Anual de mejora continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control de Aduana de acuerdo a la estructura establecida.   |  |            | Reglamento y constitución del Comité del programa mejora continua         | Reglamento y constitución del Comité de mejora continua elaborado y aprobado          |
|   | El Comité de Programa Anual de mejora continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control de Aduana : haga cumplir el presente reglamento armonizando las actividades de sus miembros y fomentando el trabajo en equipo. |  |            | Reglamento y constitución del Comité de mejora continua                   | Reglamento y constitución del Comité de mejora continua                               |
|   |   |  |            | Programa las reuniones mensuales ordinarias del Comité de mejora continua | Programa las reuniones mensuales ordinarias del Comité de mejora continua ejecutadas. |
|   | Llevar el libro de actas de todas sus reuniones, donde se anotará todo lo tratado en las sesiones del Comité del Programa Anual de mejora   |  |            | Nro. de registros en el libro de actas de todas sus reuniones.            | Nro. de registros en el libro de actas de todas                                       |

|   |   |  |                       |                               |       |            |  |   |
|---|---|--|-----------------------|-------------------------------|-------|------------|--|---|
|   |   | continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control de Aduana; cuyas recomendaciones con plazos de ejecución serán remitidas por escrito a los responsables e involucrados. |                       |                               |       |            |  | sus reuniones                             |
|   |   | Realizar seguimientos mensuales de todas de los componentes del Programa Anual de mejora continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control de Aduana                      |                       |                               |       |            | Nro. de seguimiento mensuales  | Nro. de seguimiento mensuales             |
| 5 | <b>IMPLEMENTAR UN PLAN DE ACCIÓN DE LAS DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR</b> | Involucrar al personal adecuado  | Eficiencia y Eficacia | Tiempo Suministro de recursos | 1 mes | Supervisor | Nro. de acciones de planificar, con respecto al involucrar al personal adecuado, recopilar datos disponibles, comprender la necesidad de los requerimientos y desarrollar el plan/entrenar al personal | % de acciones de planificación ejecutadas |
|   | Recopilar datos disponibles   | Productividad de servicios   |                       |                               |       |            |  |   |
|   | Comprender la necesidad de los requerimientos                       | Cumplimiento de normas   |                       |                               |       |            |  |   |
|   | Desarrollar el plan/entrenar al personal                            | Capacitación Infraestructura y equipamiento  |                       |                               |       |            |  |   |
| 6 | <b>IMPLEMENTAR UN PLAN DE ACCIÓN DE LAS DIMENSIÓN 2:</b>            | Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas  | Eficiencia y eficacia | Tiempo Suministro de recursos | 1 mes | Supervisor | Nro. de acciones de hacer, con respecto a la implementación de la  | % de acciones de hacer ejecutadas         |

|   |  |  |                       |  |       |  |   |   |
|---|--|--|-----------------------|--|-------|--|---|---|
|   | <b>HACER</b>   | Recopilar los datos apropiados                       |                       | de servicios   |       |  | mejora/verificar las causa de los problemas, recopilación de los datos apropiados, infraestructura y equipamiento.  |   |
|   |  | Infraestructura y equipamiento                       |                       | Cumplimiento de normas Capacitación Infraestructura y equipamiento |       |  |   |   |
| 7 | <b>IMPLEMENTAR UN PLAN DE ACCIÓN DE LAS DIMENSIÓN 3: VERIFICAR</b> | Analizar y desplegar los datos                       | Eficiencia y eficacia | Tiempo Suministro de recursos Productividad de servicios           | 1 mes |  | Nro. de acciones de verificar con respecto al análisis y despliegue de los datos, si se ha alcanzado el logro de los resultados, comprensión y documentación de las diferencias, revisión de los problemas y errores. | % de acciones de acciones de verificar ejecutadas |
|   |  | ¿Se han alcanzado los resultados deseados?           |                       |  |       |  |   |   |
|   |  | Comprender y documentar las diferencias              |                       | Cumplimiento de normas Capacitación Infraestructura y equipamiento |       |  |   |   |
|   |  | Revisar los problemas y errores                      |                       |  |       |  |   |   |
| 8 | <b>IMPLEMENTAR UN PLAN DE ACCIÓN DE LAS DIMENSIÓN 4: ACTUAR</b>    | Incorporar la mejora del proceso                     | Eficiencia y eficacia | Tiempo Suministro de recursos Productividad de servicios           | 1 mes |  | Nro. de acciones de actuar con respecto a la incorporación de la mejora del proceso, comunicar la mejora a todos los integrantes del ente   | % de acciones de actuar ejecutadas                |
|   |  | Comunicar la mejora a todos los integrantes del ente |                       |  |       |  |   |   |

|  |  |   |  |  |        |  |   |  |
|--|--|---|--|--|--------|--|---|--|
|  |  | Identificar nuevos proyectos/problemas  |  | Cumplimiento de normas<br>Capacitación<br>Infraestructura<br>y<br>equipamiento |        |  | e identificar nuevos proyectos/problemas  |  |
|  |  | El Presidente del Comité del Programa Anual de mejora continua en la calidad del servicio al usuario del Puesto de Control de Aduana, informe acerca del desempeño logrado en los procesos de control de encomienda, proceso de despacho de la encomienda |  |  | 2 días |  | Nro. de informes realizados acerca del desempeño logrado en la implementación de la mejora continua | % de informes realizados acerca del desempeño logrado en la implementación de la mejora continua |

