

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA PLANIFICACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA OFICINA
DE DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO DE LA INTENDENCIA DE
ADUANA DE TACNA, PERIODO 2020.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. MÓNICA DEL CARMEN SARMIENTO ARÉVALO

ASESOR:

Dr. GERARDO ÁRIAS VASCONES

Para optar el título de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2021

DEDICATORIA

Dedicada a Dios por ser mi fuerza y mi guía para creer en mí, dedicada a mi familia por ser sinónimo de perseverancia y fortaleza, dedicada a mis abuelas como retribución a todo lo aprendido y sobre todo dedicada a mi como prueba de propósito

RECONOCIMIENTO

*Agradezco a Dios por darme la voluntad
la fuerza para seguir adelante en todo este
proceso de realización personal.*

*A mi familia por ser un apoyo constante en
todo este procedimiento*

*También quiero agradecer a todas las
personas que colaboraron en ayudarme con su
disposición de tiempo y ánimo para seguir con
fortaleza*

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título: La planificación y el Rendimiento Laboral en la oficina de División de Control Operativo de la Intendencia de Aduana de Tacna, periodo 2020.

El objetivo principal de la investigación es determinar la influencia que existe entre la planificación en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna. Se plantea una metodología con enfoque cuantitativo, El Nivel de Investigación del presente trabajo es Explicativo, de índole no experimental y transversal.; de diseño no experimental, puesto que no se realizó ninguna manipulación de las variables. De igual modo, es transversal dado que los datos fueron recolectados en un solo momento del tiempo realizando mediciones a los colaboradores de la oficina de división de control operativo. La población del siguiente trabajo estuvo compuesta por 30 colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna. La técnica con la que desarrolló el trabajo fue mediante la encuesta. Se utilizó el software estadístico SPSS ver. 25, para el procesamiento de los datos de ambas variables

Se concluye que, el modelo generado es válido (la variable independiente explica significativamente a la variable dependiente). En conclusión, a un margen de error del 5% se concluye que la Planificación influye en el Rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020. Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis General.

Palabras clave: Rendimiento laboral, Planificación

ABSTRACT

The present research is: Planning and Performance Labor in department of Operational Control and Division of the Customs Administration of Tacna SUNAT, period 2020.

The main goal of this research is to determine influences that exist between planning and work performance, in the office of the operational control division of the customs administration of Tacna. We use a quantitative methodology. The Research in a level investigation is Explanatory, a non-experimental and transversal. Non-experimental design methodology, because no manipulation of the variables was made. Likewise, it is transversal because of data were collected in a moment of time, making measurements of workers in the operational control division office.

The population was composed of 30 collaborators of SUNAT. The technique for applying and work was the survey. Statistical software SPSS ver. 25, for the data processing of both variables. For concluded, model presented for this paper is valid (the independent variable significantly explains the dependent variable). In conclusion, with a margin of 5% error We can conclude that Planning influences work performance in the operational control division office of the customs administration of Tacna, period 2020. Therefore, depending on the objectives and hypothesis presented is verified and the General Hypothesis accepted.

Keywords: Work performance, Planning

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
RECONOCIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
TABLA DE CONTENIDOS.....	vi
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Identificación y determinación del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos: generales y específicos.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación, Importancia y alcances de la investigación.....	17
1.4.1. Importancia	18
1.4.2. Alcance.....	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.1.3. Antecedentes locales	21
2.2. Bases teóricas - científicas.....	22
2.2.1. Planificación.....	22
2.2.2. Rendimiento Laboral.....	25
2.3. Definición de términos básicos.....	28
2.4. Sistema de hipótesis.....	29
2.4.1. Hipótesis general.....	29

2.4.2. Hipótesis específicas	29
2.5. Sistema de variables.	31
2.5.1. Variable Independiente:	31
2.5.2. Variable Dependiente:.....	31
CAPÍTULO III	32
METODOLOGÍA	32
3.1. Tipo de investigación.	32
3.2. Diseño de investigación.....	32
3.3. Población y muestra.	32
3.3.1. Población.....	32
3.3.2. Muestra.....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	33
3.4.1. Técnicas.....	33
3.4.2. Instrumentos	33
3.5. Técnicas de procesamiento de datos.....	35
3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	35
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.	38
4.2. Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.....	39
4.2.1. Resultados de la variable Planificación	39
4.2.2. Resultados de la variable Rendimiento Laboral	55
4.3. Contraste de hipótesis.....	66
4.3.1. Pruebas de normalidad	66
4.3.2. Contraste de las hipótesis específicas	67
4.3.2.1. Contraste de la primera hipótesis.....	67
4.3.2.2. Contraste de la segunda hipótesis	69
4.3.2.3. Contraste de la tercera hipótesis	71
4.3.2.4. Contraste de la cuarta hipótesis	73
4.3.2.5. Contraste de la quinta hipótesis	75
4.3.2.6. Contraste de la sexta hipótesis	77
4.3.3. Contraste de la hipótesis general.....	79
4.4. Discusión de resultados.	81
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	87

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
APÉNDICE.....	92
Matriz de consistencia.....	92
Operacionalización de variables	94
Instrumento de investigación	95

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Dimensión Planificación	34
Tabla 2	Dimensión " Rendimiento laboral "	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3	Alfa de Cronbach de la Dimensión Evaluación de Condiciones	35
Tabla 4	Alfa de Cronbach de la dimensión Determinación de Objetivos y Metas ..	36
Tabla 5	Alfa de Cronbach de la dimensión Establecimiento de un Plan de Acción	36
Tabla 6	Alfa de Cronbach de la dimensión Recursos	36
Tabla 7	Alfa de Cronbach de la dimensión Ejecución	37
Tabla 8	Alfa de Cronbach de la dimensión Control.....	37
Tabla 9	Resultado total de la variable Planificación	39
Tabla 10	Resultado de la Variable Planificación por dimensión	41
Tabla 11	Resultado de la dimensión "Evaluación de Condiciones"	43
Tabla 12	Resultados de la dimensión Evaluación de Condiciones (por pregunta) ...	44
Tabla 13	Resultado de la dimensión Determinación de Objetivos y metas	45
Tabla 14	Resultados de la dimensión " Determinación de Objetivos y Metas" (por pregunta)	46
Tabla 15	Resultado de la dimensión Establecimiento de un Plan de Acción	47
Tabla 16	Resultados de la dimensión " Establecimiento de un Plan de Acción " (por pregunta)	48
Tabla 17	Resultado de la dimensión Recursos.....	49
Tabla 18	Resultados de la dimensión " Recursos "(por pregunta).....	50
Tabla 19	Resultado de la dimensión Ejecución	51
Tabla 20	Resultados de la dimensión " Ejecución " (por pregunta).....	52
Tabla 21	Resultado de la dimensión Control	53
Tabla 22	Resultados de la dimensión " Control " (por pregunta)	54
Tabla 23	Resultado total de la Variable Rendimiento Laboral	55
Tabla 24	Resultado total de la variable Rendimiento Laboral por dimensión.....	56
Tabla 25	Resultado del indicador tiempo de trabajo.....	57
Tabla 26	Resultados del indicador "Tiempo de Trabajo " (por pregunta)	58
Tabla 27	Resultado del indicador Cantidad de Trabajo	59
Tabla 28	Resultados del indicador "Cantidad de Trabajo " (por pregunta)	60
Tabla 29	Resultado de la dimensión Calidad de Trabajo.....	61
Tabla 30	Resultados de la dimensión " Calidad de Trabajo " (por pregunta).....	62
Tabla 31	Resultado de la dimensión Coste de Producción	64
Tabla 32	Resultado de la dimensión Coste de Producción	65
Tabla 33	Pruebas de Normalidad	66
Tabla 34	Contraste de la hipótesis específica Evaluación de Condiciones.....	68
Tabla 35	Contraste de la hipótesis específica Determinación de Objetivos y Metas 70	
Tabla 36	Contraste de la hipótesis específica Establecimiento de un Plan de Acción	72
Tabla 37	Contraste de la hipótesis específica Recursos.....	74
Tabla 38	Contraste de la hipótesis específica Ejecución.....	76

Tabla 39 Contraste de la hipótesis específica Control	78
Tabla 40 Resumen del Modelo	79
Tabla 41 Anova	80
Tabla 42 Coeficiente	80

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Variable Planificación	40
Figura 2 Evaluación de Condiciones	43
Figura 3 Determinación de Objetivos y metas.....	45
Figura 4 Establecimiento de un Plan de Acción	47
Figura 5 Recursos	49
Figura 6 Ejecución	51
Figura 7 Control.....	53
Figura 8 Variable Rendimiento Laboral	55
Figura 9 Tiempo de Trabajo.....	57
Figura 10 Cantidad de Trabajo.....	59
Figura 11 Calidad de Trabajo	61
Figura 12 Coste de Producción	64

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está basado en una investigación cuyo objetivo fue determinar cómo influye la Planificación en el Rendimiento Laboral en La Oficina de División de Control Operativo de La Intendencia de Aduana de Tacna.

Esta investigación se efectúa debido a que la oficina en los últimos años presenta debilidades en la ejecución y control del rendimiento laboral, que afectan de manera significativa el desarrollo de objetivos y posteriormente el alcance de metas trazadas por el despacho. Entre las diferentes causas que originan este problema se detecta a la planificación como una causa de mayor relevancia.

Las entidades que muestra interés y emplean procedimientos en el rendimiento laboral tienen mayor productividad alcanzando las metas y cumpliendo los objetivos trazados

Es fundamental esta investigación ya que no solamente contribuye a mejorar el rendimiento laboral de la oficina de División de Control Operativo de La Intendencia de Aduana de Tacna, sino que también fortalece el esquema profesional de los trabajadores que se desempeñan en dicha institución

Para resolver la siguiente situación se procedió a buscar información sobre las variables, con la finalidad de preparar un marco teórico sostenible, esto justificará la metodología para determinar instrumentos, previo reconocimiento, que se localizan en las encuestas aplicadas y realizadas.

La información que se consiguió fue comparada con el marco teórico he indicado en los resultados obtenidos en la tesis, para continuar con las conclusiones.

El presente trabajo está desarrollado en cuatro capítulos:

En el Capítulo I abordamos los siguientes temas: el planteamiento del problema que incluye la descripción del problema, formulación del problema, objetivos y justificación del problema. En este capítulo conoceremos el origen de la presente investigación basándonos en el problema que hay que resolver

En el Capítulo II puntualizamos lo concerniente al marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos, sistema de hipótesis y sistema de variables. En esta parte nos fundamentamos en antecedentes asociados al objetivo de la investigación con la finalidad de tener como informe los estudios hechos por otros autores con el fin de hacer más amplio los conocimientos teóricos y aplicarlos en el progreso de la tesis.

En el Capítulo III: abordamos lo que corresponde a la Metodología, que incluye el tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra del estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos y selección y validación de los instrumentos de investigación. En esta parte de la investigación elegimos el método que aplicaremos para estudiar y evaluar las hipótesis.

En el Capítulo IV hacemos constar todos los resultados alcanzados producto de la aplicación del instrumento donde se presentan tablas estadísticas con sus correspondientes análisis e interpretación, contraste de hipótesis y discusión de resultados

Finalmente hacemos constancia de las conclusiones y recomendaciones de nuestro trabajo que sirvan de base para nuevos estudios de corte académico relacionadas a las variables analizadas en este trabajo .

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema.

“A nivel mundial las nuevas dinámicas laborales de la pandemia del Covid 19 han ocasionado graves afectaciones a la salud mental de los trabajadores debido al estrés laboral” Coronel (2021).

Organización Mundial de la Salud (2019) subrayo en un informe que: “el trabajo es beneficioso para la salud mental, sin embargo, en un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos.” La aparición de ciertos factores que influyen en el bajo rendimiento, tiene repercusiones importantes, tanto en el tema económico como en el rendimiento grupal e individual, en los objetivos trazados por la empresa y de los trabajadores.

El lugar elegido para el estudio, es la oficina de control operativo de la Intendencia de Aduana de Tacna que se encarga de ejecutar las acciones de control aduanero.

Lamentablemente en esos últimos años presenta debilidades en la ejecución y control del rendimiento laboral, que afectan de manera significativa el desarrollo de objetivos y posteriormente el alcance de metas trazadas por la oficina.

Entre las diferentes causas que pueden estar originando este problema, se ha detectado una que es de mayor relevancia, que es la falta de planificación. La rotación del personal de forma muy continua, los espacios poco amplios en la oficina, el desorden de ubicación de expedientes, la falta de comunicación y conocimiento en ciertos aspectos, la falta de personal para la resolución de expedientes y de apoyo, hace que exista deficiencia en la prestación de los servicios al usuario ya que provoca

demora en lo referente a la resolución de expedientes de devolución, pérdida de documentos en algunos casos , acumulación de expedientes por resolver y la ausencia de una buena política de mejora continua

Los efectos que puede traer este problema son; la pérdida de rendimiento de los trabajadores y descenso de la productividad de la oficina.

Un bajo rendimiento laboral no sólo afecta los resultados del grupo, sino ocasiona otras consecuencias como el estrés, desmotivación, afecta la armonía en el ambiente del trabajo, entre otras. Estas conductas, cuando se revisa algún informe sobre avances de proyectos, se hacen más visibles.

Por ello la presente investigación sugiere la presencia de una buena política de mejora continua, cuidar como se está midiendo el rendimiento, conocer las variables que intervienen, en especial la variable Planificación y como afecta.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

¿Influye la planificación en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Se relaciona la evaluación de condiciones con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?

¿Se relaciona la determinación de objetivos y metas con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?

¿Se relaciona el establecimiento de un plan de acción con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?

¿Se relaciona la asignación de recursos con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?

¿Se relaciona la ejecución con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?

¿Se relaciona el control con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?

1.3. Objetivos: generales y específicos.

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia que existe entre la planificación en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la evaluación de condiciones y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Determinar la relación que existe entre la determinación de objetivos y metas y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Determinar la relación que existe entre el establecimiento de un plan de acción y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Determinar la relación que existe entre la asignación de recursos y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Determinar la relación que existe entre la ejecución y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Determinar la relación que existe entre el control y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

1.4. Justificación, Importancia y alcances de la investigación.

La presente investigación se justifica porque servirá como sustento y precedente para que la oficina de división de Control Operativo implemente políticas orientadas a gestionar la planificación para obtener un mayor rendimiento laboral en la institución. Es decir, se demostrará que la planificación influye el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la oficina de división de Control Operativo.

La planificación no debe ser más que un medio para unir a los individuos y sus esfuerzos, para que puedan lograrse las metas y objetivos; lo cual implica que la misión de la planificación no es otra que proveer soporte a la División de Control Operativo de la Intendencia de Aduana de Tacna, para mejorar la

organización y controlar las actividades que se desarrollan dando una visión clara del manejo de las mismas lo cual permitirá una toma de decisiones apropiada.

Cabe también mencionar que el presente estudio ayudará a determinar los indicadores de la planificación y su posterior evaluación, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades en la oficina y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la división de control operativo, lo cual, a su vez, permitirá en próximas investigaciones elaborar planes de desarrollo para buscar el rendimiento superior de los colaboradores y ser una institución de primer nivel que brinda servicios de calidad.

1.4.1. Importancia

Esta investigación pretende dar a conocer la relevancia que tiene el uso de la planificación y su influencia en el rendimiento laboral, para el desarrollo continuo y progreso de las empresas lo cual permitirá una toma de decisiones apropiada.

1.4.2. Alcance

La presente investigación implicó al personal de la oficina de división de Control Operativo de la intendencia de aduana de Tacna. La finalidad de la investigación fue la gestión institucional y el campo de investigación fue el proceso de planificación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gabini (2017) en su tesis titulada: “Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica”, su objetivo fue desarrollar y verificar efectivamente un modelo explicativo del rendimiento laboral, por tal motivo se trazó una investigación transversal, compuesta por tres estudios sucesivos y complementarios, tuvo una muestra no probabilística de 376 trabajadores , pertenecientes a diversas organizaciones de la ciudad de Rosario y zona de influencia .El autor concluye que : “Los hallazgos indicaron que el modelo de mediación múltiple en paralelo resultó la propuesta explicativa idónea. Concretamente, la evidencia empírica mostró que las variables se vinculan con el rendimiento laboral por medio del compromiso afectivo y la satisfacción laboral.”

Barreiros (2012) Es su tesis titulada “Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors”; de tipo básico y de nivel descriptivo, de diseño no experimental, el autor concluye que: “Es prioritario la implementación del plan estratégico que permita implementar estrategias para atender de mejor forma a los clientes, un mejor servicio permitirá que los clientes estén más satisfechos y con ello se genere la fidelidad.”

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Hidrugo & Pucce , 2016) En su tesis titulada: “El Rendimiento Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Talento Humano En La Clínica San Juan De Dios – Pimentel.”, la metodología empleada para obtener datos del análisis fue el método de investigación de campo utilizando un cuestionario y una guía de entrevista, para de esa manera conocer la relación existente entre el rendimiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la clínica. Se utilizo para la variable independiente la técnica de entrevista y como instrumento una guía de entrevista y para la variable dependiente como técnica se usó la entrevista y como instrumento un cuestionario. El autor concluye que: “Se encontró correlación perfecta y positiva entre el rendimiento y el desempeño laboral, siendo el resultado alcanzado el valor de +1; lo que indica que el rendimiento se va a relacionar con el desempeño laboral en la Clínica”

Mendoza (2016) en su tesis titulada: “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”, su objetivo fue precisar los factores de motivación que influyen en el rendimiento laboral de los colaboradores de contrato administrativo de servicios (CAS). la investigación fue tipo descriptivo correlacional, conformada por una muestra de 104 participantes, mediante una encuesta que mide ambas variables, El autor concluye que: “se obtuvo como resultado: apreciar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Factores motivacionales con la variable Rendimiento laboral los resultados indican que existe un 97.7 % de confianza”

2.1.3. Antecedentes locales

Yufra (2017) en su tesis titulada: “La Planificación Y El Desempeño Laboral en La Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Año 2017”, tuvo como objetivo precisar la relación entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, el tipo de investigación fue básico de nivel correlacional, su diseño fue no experimental, con una muestra de 73 colaboradores, la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, su enfoque fue cuantitativo. El autor concluye que: “existe relación positiva moderada entre la planificación y el desempeño laboral, lo cual implica que una mejora en la implementación del proceso de planificación podría generar una mejora en el desempeño del personal de la entidad”

Avalos (2017) en su investigación titulada: “Planeamiento estratégico y calidad de gestión escolar de las instituciones educativas públicas de educación básica regular de la provincia de Tacna, 2017”, tuvo como propósito plantear la relación entre el planeamiento estratégico con la calidad de gestión escolar, utilizado una metodología correlacional, no experimental y transversal .se utilizó dos cuestionarios para medir la variable estudio para una población de 3159 docentes de los tres niveles. El autor concluye que: “El planeamiento estratégico y el liderazgo escolar se relacionan ($p < 0,01$)”

2.2. Bases teóricas - científicas.

La planificación es una pieza esencial en el área de la administración de una empresa puesto que permite fijar objetivos, metas, políticas y estrategias.

2.2.1. Planificación

En el ámbito de la administración varios aplicados han fijado el concepto de planificación, aquí algunas de esas posiciones:

Stoner y Goodstein están de acuerdo en que la planificación consiste en el proceso de establecer metas y escoger la mejor manera de alcanzarlas, y una vez se tenga todo claro pueda emprenderse la acción. Ortiz dice que sirve para saber de forma exacta qué cosas hará una organización para lograr sus objetivos como empresa. Por su parte, Ackoff asegura que sirve para anticiparse a las acciones que es necesario realizar y la forma en la que se hará, para conseguir que la empresa obtenga los resultados que se espera en el tiempo establecido. Por último, Terry dice que es un proceso en el que se selecciona la información y se hacen suposiciones con respecto al futuro, para poder establecer los objetivos de la organización y las maneras en las que serán buscadas dichas metas. Citados por Porto (2012)

“La planificación es el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio” (Chen, 2019).

En conclusión, la planificación es un procedimiento que realiza planes de forma directa, y que serán ejecutados y controlados en función del planeamiento.

Según Pérez y Gardey (2008) sostiene que “se encuentran varios tipos de planificación, pero todos tienen una misma cláusula, formas, métodos y

acciones que son trazadas con el fin de lograr metas de forma ordenada y eficiente”.

En la organización, la planificación funciona para obtener información y aplicarla en torno a los elementos con los que se cuenta para alcanzar las metas, acordadas al planificar la acción, para luego realizar los procedimientos que se hayan escogido, intentando controlar el proceso con el propósito de llegar hacia las prioridades establecidas sosteniéndose en las fortalezas de la empresa (Pérez Porto & Gardey, 2008).

Etapas Del Proceso De Planificación

Estas siguientes etapas del proceso, serán utilizadas como los indicadores a analizar para medir la variable de “Planificación”.

a) Evaluar las condiciones actuales.

La evaluación incorpora los medios de la empresa, los indicadores económicos, las tendencias del mercado y los factores competitivos. Núñez (2008) afirma:

En la planificación estratégica se adopta una visión panorámica del entorno de la organización. Los planes estratégicos expresan la finalidad de organización y fijan un conjunto de objetivos a largo plazo, que la organización debe tratar de alcanzar para sacar provecho de las oportunidades y evitar las hipotéticas a menazas.

b) Determinar objetivos y metas

Núñez (2008) afirma: “Los objetivos son fines específicos, medibles, planteados a corto plazo y su consecución previa es precisa para poder alcanzar las metas de la organización. Los objetivos deben ser desafiantes, relevantes y

bien enfocados.” Las metas mencionan lo que es importante para una empresa y dan al personal de plantilla un sentido de empeño.

c) Establecer un plan de acción

El alcance de los objetivos se basa en un plan de acción, en donde se detallan las acciones que han de realizarse. Núñez (2008) afirma: “Las acciones son medios específicos prescritos para el logro de los objetivos. los cursos de acción bien planificados reciben el nombre de estrategias y tácticas, y suelen diferenciarse en razón de su ámbito y de su marco temporal”.

d) Asignar recursos

Núñez (2008) afirma: “Asignar recursos está relacionada con la presupuestación y posterior entrega de recursos. Los recursos se definen como los activos financieros, físicos, humanos, de tiempo o de otra índole con lo que cuenta una organización”. Así mismo, se sostiene que “El presupuesto es una cantidad de recurso relacionada con una actividad. Se encuentra una relación entre la presupuestación como técnica de planificación y la presupuestación como técnica de control”.

e) Ejecución

Según Núñez (2008), “la ejecución es el encargo de tareas, impulsada por los objetivos y con la obtención de datos para la realimentación”.

f) Control

A juzgar por Núñez (2008), “debe existir un control de la decisión de planificación. la organización dirigirá las actividades del trabajo en progreso, consolidando el acatamiento de los objetivos, o en algunas ocasiones, se regulen para poder cumplirlos”.

2.2.2. Rendimiento Laboral

Al mencionar el concepto de rendimiento laboral se hace alusión a los resultados. García (2017) afirma:

No se centra en la forma de realizarlos, ni en el esfuerzo realizado para conseguirlo, sino en la consecución final de estos. Incide en el cuánto se ha realizado. Por ello, su grado de rendimiento laboral suele incidir en su retribución a través de la parte variable de su salario.

De acuerdo con García (2017), “existen varias evaluaciones una de ellas es la 360° que se focaliza de forma objetiva en examinar los resultados obtenidos (rendimiento), a través de la participación de varios agentes en el proceso”. Se debe de ponderar así sea negativa o positiva:

- El grado de dificultad de los resultados.
- El esfuerzo realizado en ellos (desempeño).

“Por todo ello la mejor evaluación será aquella que mezcle tanto resultados (rendimiento) como esfuerzos y procesos (desempeño). Y si esta se realiza bajo la evaluación 360°, mejor” (García, 2017).

Factores influyentes en el bajo rendimiento laboral

Según León, A. (León, 2017), “se distinguen dos factores: Internos que tienen relación directa con la organización de la empresa, sus prioridades, su mayor o menor reconocimiento con sus colaboradores. Y factores externos a la empresa que influyen al rendimiento en el trabajo”.

A continuación, los factores que afectan el rendimiento laboral:

Los factores internos son los siguientes:

1) Una mala planificación

the watter coffee company (aguaeden) (s.f) explican que:

Muchas empresas fallan en la planificación y organización de sus empleados, normalmente no de forma global pero sí en detalles que acaban incidiendo negativamente en el conjunto. Organizar las reuniones o equipos de trabajo a horas inapropiadas y con formatos o asistentes inadecuados, asignación de tareas mal planteadas que llevan a la sobrecarga de trabajo o la ausencia de una buena política de mejora continua constituyen los ejemplos más claros o frecuentes.

2) Falta de motivación

No solo se trata de subir el sueldo. the watter coffee company (aguaeden) (s.f) indica lo siguiente: “Muchos empleados no se sienten suficientemente motivados en sus trabajos por falta de tacto o capacidad de la dirección a la hora de reconocer abiertamente sus logros, definir y comunicar objetivos, asignar indebidamente puestos o funciones o carecer de programas adecuados”

3) No dar la debida importancia al bienestar o salud de los trabajadores

Es la principal causa de la falta de competitividad y productividad de muchas organizaciones. “Una buena promoción de la salud, con completas revisiones médicas, asesoramiento especializado y una gestión adecuada de los riesgos y enfermedades laborales disminuye drásticamente las bajas médicas y aumenta la capacidad de los empleados” the watter coffee company (aguaeden) (s.f).

4) **Cuidar los factores ambientales e higiénicos**

Según the watter coffee company (aguaeden) (s.f), “muchos trabajos tienen ruido excesivo, una iluminación deficiente, calidad del aire deficiente o la ausencia de espacios amplios para poder relajarse”. Estos factores son desmotivadores y estimulan el estrés.

5) **Los factores externos**

The watter coffee company (aguaeden) (s.f) expone que:

Son todas aquellas circunstancias que, sin estar relacionados directamente con el puesto de trabajo, influyen en la concentración y el rendimiento laboral. Conflictos familiares y personales del empleado, enfermedades físicas o mentales, insomnio o depresión son problemas ajenos a la empresa, lo cual no quiere decir que ésta no pueda realizar algún tipo de intervención. rendimiento laboral Una empresa que se preocupa por sus trabajadores puede detectar estos problemas y ofrecerles ayuda a través de algún profesional como un psicólogo o un trabajador social. También se puede optar por un traslado momentáneo a un puesto o un destino más tranquilo o de menor responsabilidad hasta que mejoren sus circunstancias personales.

Características del rendimiento laboral

“Cuando se mide el rendimiento laboral de un trabajador, se está midiendo cuánto trabajo de calidad y al menor coste posible es capaz de sacar en un tiempo determinado” (Lacruz, 2020).

Existen variables que determinan el rendimiento laboral, como la productividad, la calidad del trabajo realizado y el coste de este trabajo. “En la

productividad se mide la cantidad de trabajo realizado por una unidad determinada de tiempo” (Lacruz, 2020).

En muchas ocasiones se suele confundir el rendimiento laboral con el desempeño. Lacruz (2020) afirma que: “Una forma sencilla de diferenciar es que el rendimiento laboral está incluido en el desempeño. Cuando se evalúa el desempeño se están evaluando muchas más variables que en el rendimiento como la comunicación, la actitud, el compromiso y la organización.”

2.3. Definición de términos básicos.

A continuación, se detallan los principales términos que se utilizan en la presente investigación

Cantidad de trabajo: “La carga de trabajo es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones” (Espinoza, 2016).

Coste de la producción: De acuerdo con Raffino (2020), los costos de producción o costos de operación son la serie de gastos que involucra sostener un proyecto, equipo o empresa funcionando. Pueden provenir de distintas áreas, sea la compra de insumos o materia prima, el pago del consumo de energía, el salario de los trabajadores o el mantenimiento de los equipos.

Factores: Conforme con Rodríguez (2018), un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de un modo concreto.

Planeación Estratégica: “es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas

previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno”.
(Roncancio, 2018).

Tiempo de trabajo: Según Salas (2019) el tiempo de trabajo efectivo incluye el tiempo en el que el trabajador/a se encuentra en su lugar de trabajo, incluyendo todo el tiempo dedicado al desarrollo de su actividad

2.4. Sistema de hipótesis.

2.4.1. Hipótesis general

La planificación influye en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

La evaluación de condiciones se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

La determinación de objetivos y metas se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

El establecimiento de un plan de acción se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

La asignación de recursos se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

La ejecución se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

El control se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

2.5. Sistema de variables.

2.5.1. Variable Independiente:

La variable independiente es comprendida por la Planificación

Indicadores de la variable independiente

Es comprendida por los siguientes indicadores:

- a) **La evaluación de condiciones**
- b) **Determinación de objetivos y metas**
- c) **Establecimiento de un plan de acción**
- d) **La asignación de recursos**
- e) **La ejecución**
- f) **El control**

2.5.2. Variable Dependiente:

La variable Dependiente es comprendida por el Rendimiento laboral

Indicadores de la variable Dependiente

Es comprendida por los siguientes indicadores:

- a) **Cantidad de trabajo**
- b) **Calidad del trabajo**
- c) **Coste de la producción**
- d) **Tiempo de trabajo**

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

Se eligió por el tipo de investigación pura o básica, ya que se quiere emplear teorías y conceptualizaciones que determinen tanto las variables a estudiar como los respectivos indicadores para la preparación del análisis, respecto a los objetivos diseñados.

3.2. Diseño de investigación.

El Nivel de Investigación del presente trabajo es Explicativo, de índole no experimental y transversal. De diseño no experimental, puesto que no se realizó ninguna manipulación de las variables. De igual modo, es transversal dado que los datos fueron recolectados en un solo momento del tiempo realizando mediciones a los colaboradores de la oficina de división de control operativo.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población

La población del siguiente trabajo está compuesta por 30 colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna

3.3.2. Muestra

La muestra fue a través de un censo. El mismo que abarcó el 100% de la población

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas

La encuesta es una de las técnicas de recolección más experimentada se sustenta en un cuestionario que se prepara con el fin de obtener información de los colaboradores como parte de la unidad de análisis.

3.4.2. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario, en el cual tuvo como contenido la información para cada variable e indicador correspondiente, incorporando un orden que facilite la comprensión del entrevistado y la labor del entrevistador. Se aplicaron dos instrumentos:

- Un cuestionario para precisar el nivel de planificación en la oficina
- Un cuestionario para precisar el nivel de rendimiento laboral

Se aplicó un cuestionario con una escala de cinco opciones de respuesta:

1=nunca ,2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre,5= siempre

Tabla 1*Dimensión Planificación*

Variables	Indicadores	Ítems	Escala
PLANIFICACION	Evaluaciones de condiciones	1,2,3	Nunca
	Determinación de objetivos	4,5,6	Casi nunca
	Establecimiento de un plan de acción	7,8,9,10	A veces
	Recursos	11,12,13	Casi siempre
	Ejecución	14,15,16	Siempre
	Control	17,18,19	

Nota: Cuestionario "Planificación"

Tabla 2*Dimensión " Rendimiento laboral "*

Variables	Indicadores	Ítems	Escala
RENDIMIENTO LABORAL	Tiempo de trabajo	1	Nunca
	Cantidad de trabajo	2	Casi nunca
	Calidad de trabajo	3,4,5,6,7,8,9	A veces
	Coste de producción	10,11	Casi siempre Siempre

Nota: Cuestionario "Rendimiento"

3.5. Técnicas de procesamiento de datos.

Los datos obtenidos fueron gestionados en el programa de Excel, para luego importarlas y crear una base de datos en el Software Estadísticos IBM SPSS Statistics.

Se utilizó la escala de medición ordinal para la variable, por lo cual se usó los subsecuentes métodos estadísticos: la prueba de correlación y el modelo de regresión lineal.

3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos y tratamientos posteriores fueron los de la aplicación de cuestionario, el cual fue validado por un análisis de contenido y tratamientos de fiabilidad que se presentan a continuación:

Tabla 3

Alfa de Cronbach de la Dimensión Evaluación de Condiciones

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	3

Nota: Reporte del SPSS

Tabla 4

Alfa de Cronbach de la dimensión Determinación de Objetivos y Metas

Estadísticas de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,805	3

Nota: Reporte del SPPSS

Tabla 5

Alfa de Cronbach de la dimensión Establecimiento de un Plan de Acción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	4

Nota: Reporte del SPSS

Tabla 6

Alfa de Cronbach de la dimensión Recursos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	3

Nota: Reporte del SPSS

Tabla 7*Alfa de Cronbach de la dimensión Ejecución***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	3

Nota: Reporte del SPSS**Tabla 8***Alfa de Cronbach de la dimensión Control***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	3

Nota: Reporte del SPSS

En las tablas 5,6,7,8,9,10 se muestra el Alfa de Cronbach de los indicadores de la variable independiente Planificación.

En conclusión, los valores del coeficiente obtenidos de los indicadores de la variable independiente presentan valores por encima de 0.7. Esto nos indica que el instrumento cumple con los requisitos de fiabilidad en cuanto a su validación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.

Luego de efectuada la encuesta y de haber conseguido las respuestas, se procedió a analizar los resultados de 30 colaboradores de la oficina de Control Operativo. Se realizaron dos cuestionarios el primero concerniente a la variable Planificación y el segundo concerniente a la variable Rendimiento Laboral.

En el primer cuestionario referente a la variable independiente Planificación, que cuenta con 19 preguntas, las cuales están agrupadas en dimensiones, se optó por estudiar cada dimensión con sus respectivas preguntas, es decir: en la dimensión Evaluación de Condiciones se analizó los resultados de los ítems 1,2,3, en la dimensión Determinación de Objetivos y Metas se analizó los resultados de los ítems 4,5,6, en la dimensión Establecimiento de un Plan de Acción se analizó los resultados de los ítems 7,8,9,10, en la dimensión Recursos se analizó los resultados de los ítems 11,12,13, en la dimensión Ejecución se analizó los resultados de los ítems 14,15,16 y en la dimensión Control se analizó los resultados de los ítems 17,18,19. En cada variable junto con sus dimensiones se plasmó su respectiva tabla y gráficos con sus resultados y su debida interpretación según la manera de análisis explicado anteriormente.

En el segundo cuestionario relativo a la variable dependiente Rendimiento laboral, que cuenta con 11 preguntas las cuales están agrupadas en dimensiones, también se optó por estudiar cada dimensión con sus respectivas preguntas: la dimensión Tiempo de Trabajo se analizó los resultados del ítem 1, la dimensión Cantidad de Trabajo se analizó los resultados del ítem 2, la dimensión Calidad de Trabajo se analizó los resultados de los ítems 3,4,5,6,7,8,9 y la dimensión Coste de

Producción se analizó los resultados de los ítem 10,11. Asimismo se plasmó para cada dimensión su respectiva tabla y gráficos con su debida interpretación .

4.2. Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.

Según lo explicado en el tratamiento estadístico se presenta los resultados mediante las respectivas tablas, figuras con sus debidas interpretaciones.

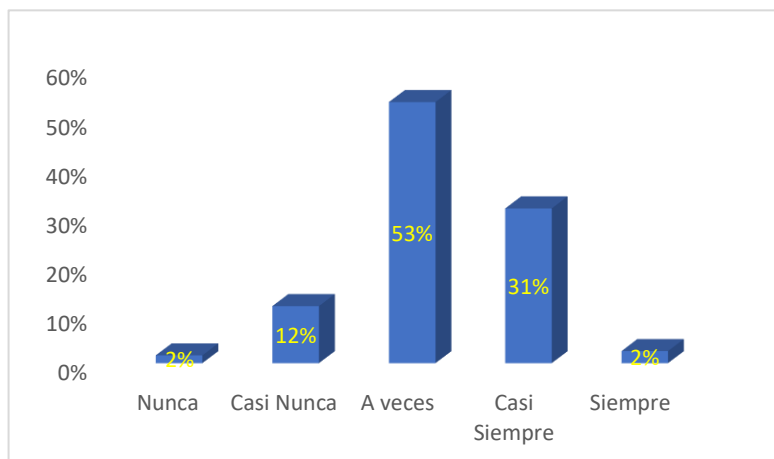
4.2.1. Resultados de la variable Planificación

Tabla 9

Resultado total de la variable Planificación

Escalas	Recuento	%
Nunca	9	2%
Casi Nunca	66	12%
A veces	302	53%
Casi Siempre	179	31%
Siempre	14	2%
Total	570	100%

Nota: Cuestionario Planificación Elaboración propia

Figura 1*Variable Planificación*

En la figura 1 podemos observar los resultados de forma general, que hacen mención a la variable “Planificación” donde el 53 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que a veces cuentan con una adecuada planificación.

Tabla 10*Resultado de la Variable Planificación por dimensión*

Indicadores	Escalas	Recuento	%
Dimensión Evaluación de Condiciones	Nunca	6	7%
	Casi		
	Nunca	5	6%
	A veces	55	61%
	Casi		
	Siempre	22	24%
Dimensión Determinación de Objetivos	Siempre	2	2%
	Nunca	2	2%
	Casi		
	Nunca	26	29%
	A veces	35	39%
	Casi		
Dimensión Establecimiento de un Plan de Acción	Siempre	19	21%
	Siempre	8	9%
	Nunca	1	1%
	Casi		
	Nunca	20	17%
	A veces	63	53%
Dimensión Recursos	Casi		
	siempre	36	30%
	Siempre	0	0%
	Nunca	0	0%
	Casi		
	Nunca	0	0%
Dimensión Ejecución	A veces	49	54%
	Casi		
	Siempre	41	46%
	Siempre	0	0%
	Nunca	0	0%
	Casi		
Dimensión control	Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	50	56%
	Casi		
	Siempre	40	44%
	Siempre	0	0%
Dimensión control	Nunca	0	0%
	Casi		
	Nunca	15	17%
	A veces	50	56%
	Casi		
	Siempre	21	23%
Siempre	4	4%	

Nota: Cuestionario Planificación

Al realizar el estudio por cada dimensión, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que a veces las etapas del proceso de planificación son productivas, en algunos casos tienen claro en qué condiciones se encuentra la oficina, que a veces los objetivos buscan enfrentar los principales problemas y no siempre las metas son concisas. A veces se identifican las principales acciones para alcanzar los objetivos, no es continuo que se definan resultados, acciones y tiempos necesarios, no siempre está definida de forma explícita lo que cada área y cada persona tiene que hacer.

En ocasiones se cuenta con recursos económicos y casi siempre también, con respecto a los recursos humanos consideran que no es seguido contar con la adecuada cantidad de apoyo de personal y en cuanto a los recursos físicos e institucionales consideran que a veces y casi siempre se cuenta con dichos recursos para alcanzar los principales objetivos y metas. Finalmente consideran que falta mayor atención a la ejecución y control del proceso de planificación.

Tabla 11

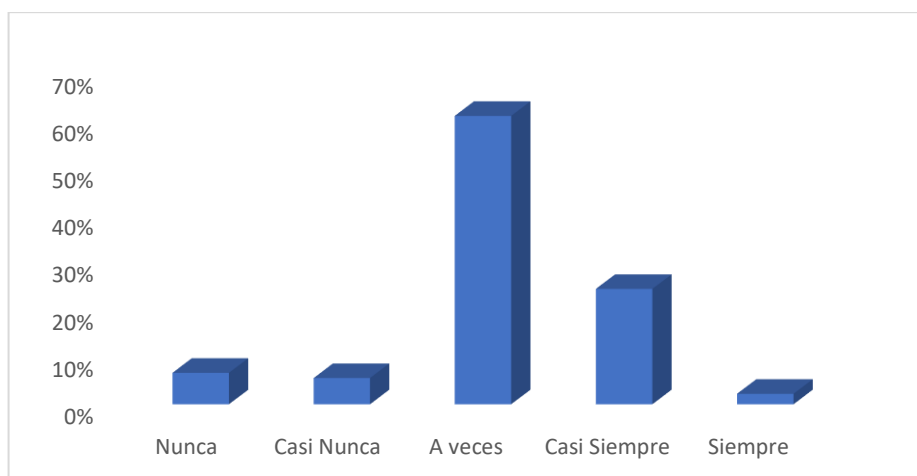
Resultado de la dimensión “Evaluación de Condiciones”

Escalas	Recuento	%
Nunca	6	7%
Casi Nunca	5	6%
A veces	55	61%
Casi Siempre	22	24%
Siempre	2	2%
Total	90	100%

Nota: Cuestionario Planificación Elaboración propia

Figura 2

Evaluación de Condiciones



En la figura 2 podemos observar los resultados que hacen mención a la dimensión de “Evaluación de condiciones” donde el 61% de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que las condiciones actuales no son evaluadas constantemente como debería de ser.

Tabla 12*Resultados de la dimensión Evaluación de Condiciones (por pregunta)*

Pregunta	Escala	Recuento	%
¿Se realiza un estudio de las áreas de interés que puedan afectar a la oficina?	Nunca	6	20%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	7	23%
	Siempre	2	7%
¿Se reconocen las fortalezas y debilidades que afectan a la oficina?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	2	7%
	A veces	20	67%
	Casi Siempre	8	27%
	Siempre	0	0%
¿se reconocen las oportunidades y amenazas que afectan a la oficina?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	3	10%
	A veces	20	67%
	Casi Siempre	7	23%
	Siempre	0	0%

Nota: Cuestionario Planificación

Al realizar el estudio por cada pregunta, se obtiene que los puntos que tienen cierto inconveniente en su desarrollo son; la realización de estudios de áreas pertinentes e importantes, el reconocimiento de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Lo que evidencia que no hay una evaluación de condiciones continua en la oficina.

Tabla 13

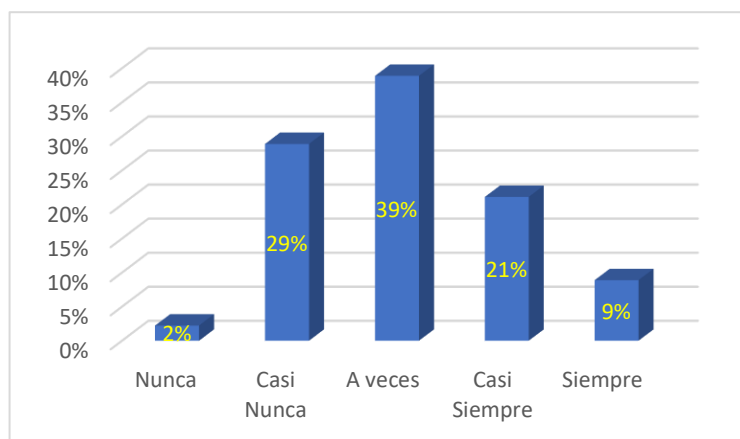
Resultado de la dimensión Determinación de Objetivos y metas

Escalas	Recuento	%
Nunca	2	2%
Casi Nunca	26	29%
A veces	35	39%
Casi Siempre	19	21%
Siempre	8	9%
Total	90	100%

Nota: Cuestionario Planificación Elaboración propia

Figura 3

Determinación de Objetivos y metas



En la figura 3 podemos observar los resultados que hacen mención a la dimensión de “determinación de objetivos y metas” donde el 39 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que los objetivos y metas a veces cuentan con una identificación de solución, una identificación concisa y una identificación participativa.

Tabla 14

Resultados de la dimensión " Determinación de Objetivos y Metas " (por pregunta)

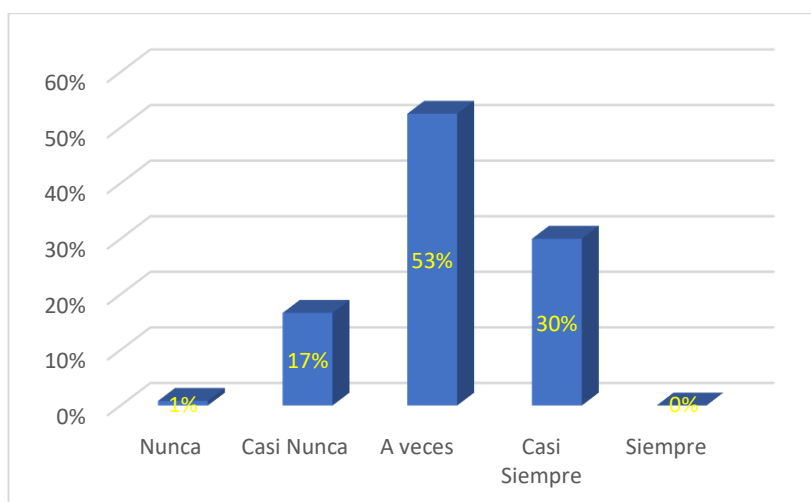
Pregunta	Escala	Recuento	%
¿Los objetivos propuestos buscan enfrentar los principales problemas de la oficina?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	10	33%
	Siempre	5	17%
Cada objetivo cuenta con metas concisas a alcanzar por cada área de trabajo	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	8	27%
	A veces	10	33%
	Casi Siempre	9	30%
	Siempre	3	10%
Los objetivos y metas se han producido de forma participativa con el personal de la oficina	Nunca	2	7%
	Casi Nunca	18	60%
	A veces	10	33%
	Casi Siempre	0	0%
	Siempre	0	0%

Nota: Cuestionario Planificación

Al realizar el estudio por cada pregunta, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que a veces los objetivos buscan enfrentar los principales problemas y que no siempre tienen metas concisas para cada área de trabajo en la oficina, que de vez en cuando o casi nunca los objetivos y metas se han producido de forma participativa con el personal.

Tabla 15*Resultado de la dimensión Establecimiento de un Plan de Acción*

Escalas	Recuento	%
Nunca	1	1%
Casi Nunca	20	17%
A veces	63	53%
Casi Siempre	36	30%
Siempre	0	0%
Total	120	100%

Nota: Cuestionario Planificación Elaboración propia**Figura 4***Establecimiento de un Plan de Acción*

En la figura 4 podemos observar los resultados que hacen mención a la dimensión de “Establecimiento de un Plan de Acción” donde el 53 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera a veces el Plan de Acción tiene un buen establecimiento de acciones principales, resultados, tiempos necesarios en el proceso de planificación.

Tabla 16

Resultados de la dimensión " Establecimiento de un Plan de Acción " (por pregunta)

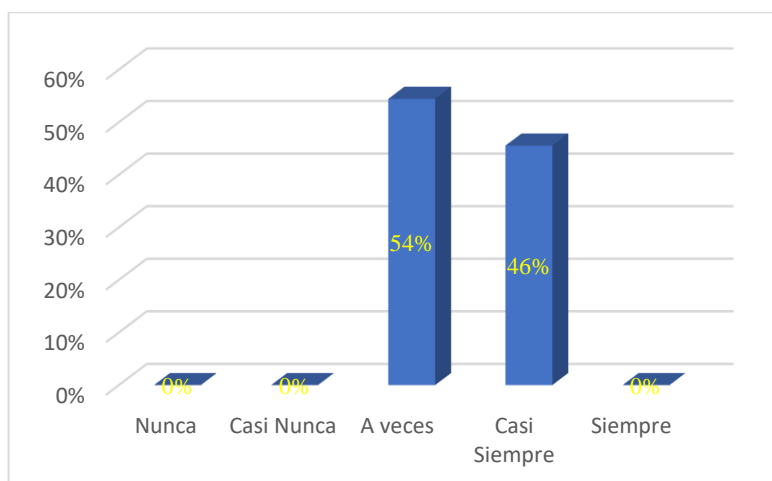
Pregunta	Escala	Recuento	%
¿Se identifican las principales acciones a seguir para alcanzar los objetivos?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	5	17%
	A veces	16	53%
	Casi Siempre	9	30%
	Siempre	0	0%
¿Se definen resultados que se quieren alcanzar en cada área de la oficina?	Nunca	1	3%
	Casi Nunca	5	17%
	A veces	16	53%
	Casi Siempre	8	27%
	Siempre	0	0%
¿Están definidas las acciones y los tiempos necesarios para alcanzar esos resultados?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	5	17%
	A veces	16	53%
	Casi Siempre	9	30%
	Siempre	0	0%
¿Está definida de forma explícita lo que tiene que hacer cada área y cada persona para cumplir los objetivos?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	5	17%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	10	33%
	Siempre	0	0%

Nota: Cuestionario Planificación

Al realizar el estudio por cada pregunta, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que a veces se identifican las principales acciones para alcanzar los objetivos, que no es continuo que se definan resultados, acciones y tiempos necesarios, y que no siempre está definida de forma explícita lo que cada área y cada persona tiene que hacer.

Tabla 17*Resultado de la dimensión Recursos*

Escalas	Recuento	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	49	54%
Casi Siempre	41	46%
Siempre	0	0%
Total	90	100%

Nota: Cuestionario Planificación Elaboración propia**Figura 5***Recursos*

En la figura 5 podemos observar los resultados que hacen mención a la dimensión de “Recursos” donde el 54% de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que a veces se cuenta con recursos para alcanzar alcanzar los objetivos y metas.

Tabla 18*Resultados de la dimensión " Recursos "(por pregunta)*

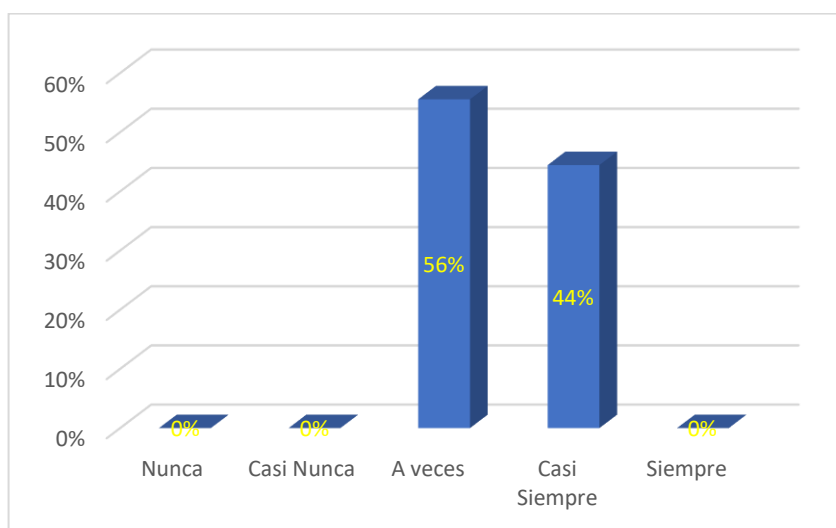
Pregunta	Escala	Recuento	%
¿Se cuenta con los recursos económicos, para buscar alcanzar los principales objetivos y metas?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	15	50%
	Siempre	0	0%
¿Se cuenta con los recursos humanos, para buscar alcanzar los principales objetivos y metas?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	19	63%
	Casi Siempre	11	37%
	Siempre	0	0%
¿Se cuenta con los recursos físicos e institucionales, para buscar alcanzar los principales objetivos y metas?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	15	50%
	Siempre	0	0%

Nota: Cuestionario Planificación

Al realizar el estudio por cada pregunta, se obtiene que los colaboradores consideran que a veces se cuenta con recursos económicos y que casi siempre también, con respecto a los recursos humanos consideran que no es seguido contar con la adecuada cantidad de apoyo de personal y en cuanto a los recursos físicos e institucionales consideran que a veces y casi siempre se cuenta con dichos recursos para alcanzar los principales objetivos y metas.

Tabla 19*Resultado de la dimensión Ejecución*

Escalas	Recuento	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	50	56%
Casi Siempre	40	44%
Siempre	0	0%
Total	90	100%

Nota: Cuestionario Planificación Elaboración propia**Figura 6***Ejecución*

En la figura 6 podemos observar los resultados que hacen mención a la dimensión de “Ejecución” donde el 56 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que a veces la ejecución del proceso de planificación es eficiente.

Tabla 20*Resultados de la dimensión " Ejecución " (por pregunta)*

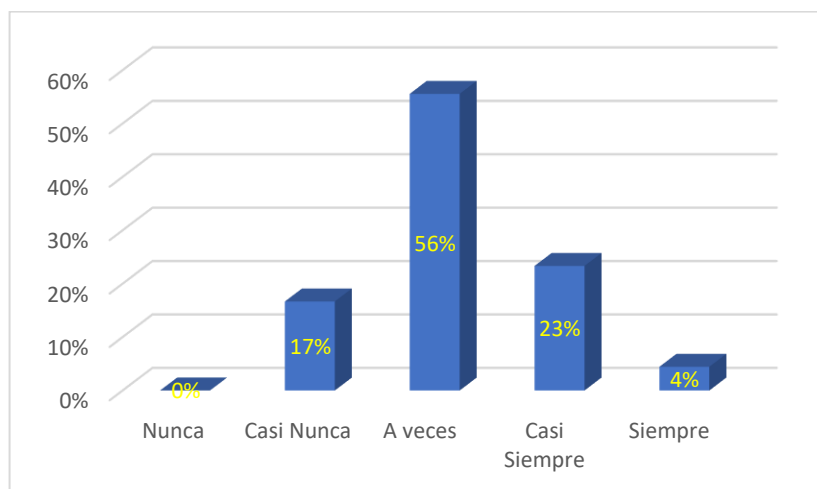
Pregunta	Escala	Recuento	%
Cada área busca lograr las metas trazadas con eficiencia	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	15	50%
	Siempre	0	0%
Los coordinadores de la oficina priorizan que se efectúe a cabalidad lo fijado en el proceso de planificación	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	20	67%
	Casi Siempre	10	33%
	Siempre		0%
Cada área de trabajo sabe el cronograma de actividades que debe ejecutar dentro del plan	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	15	50%
	Siempre	0	0%

Nota: Cuestionario Planificación

Al realizar el estudio por cada pregunta, se obtiene que los colaboradores consideran que a veces y casi siempre cada área busque lograr las metas trazadas con eficiencia, no siempre se prioriza que se efectúe a cabalidad lo fijado en el proceso de planificación y que a veces y casi siempre cada área de trabajo sepa el cronograma de actividades que se debe de ejecutar dentro del plan.

Tabla 21*Resultado de la dimensión Control*

Escalas	Recuento	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	15	17%
A veces	50	56%
Casi Siempre	21	23%
Siempre	4	4%
Total	90	100%

Nota: Cuestionario Planificación Elaboración propia**Figura 7***Control*

En la figura 7 podemos observar los resultados que hacen mención a la dimensión de “control” donde el 56 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera a veces el proceso de control es eficiente.

Tabla 22*Resultados de la dimensión " Control " (por pregunta)*

Pregunta	Escala	Recuento	%
¿Se detectan los errores e incumplimientos antes que sea demasiado tarde?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	10	33%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	5	17%
	Siempre	0	0%
¿Se reúnen los coordinadores periódicamente para revisar y evaluar el avance del cumplimiento del plan?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	11	37%
	Siempre	4	13%
Los coordinadores priorizan dar retroalimentación respectiva a cada área de trabajo para que cumpla con lo planificado	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	5	17%
	A veces	20	67%
	Casi Siempre	5	17%
	Siempre	0	0%

Nota: Cuestionario Planificación

Al realizar el estudio por cada pregunta, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que a veces se detectan los errores e incumplimientos en el momento preciso, que no es constante realizar reuniones para revisar y evaluar el avance del cumplimiento del plan, los coordinadores a veces dan retroalimentación respectiva a cada área de trabajo para que se cumpla con lo planificado.

4.2.2. Resultados de la variable Rendimiento Laboral

Tabla 23

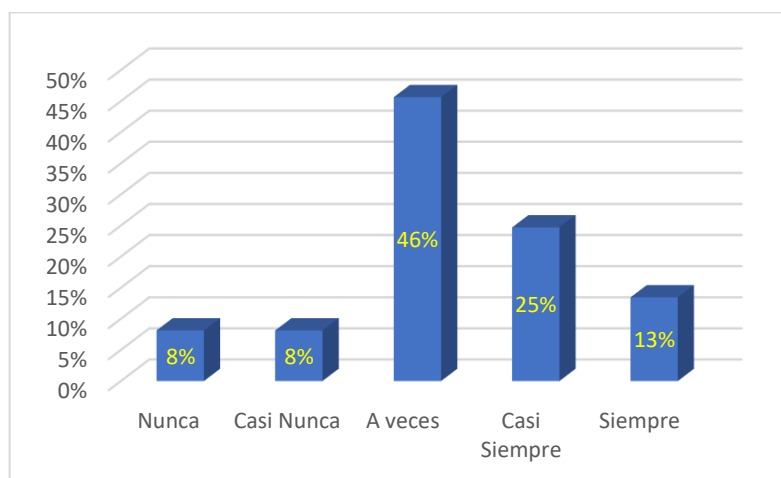
Resultado total de la Variable Rendimiento Laboral

Escalas	Recuento	%
Nunca	26	8%
Casi Nunca	26	8%
A veces	146	46%
Casi Siempre	79	25%
Siempre	43	13%
Total	320	100%

Nota: Cuestionario Rendimiento Laboral Elaboración propia

Figura 8

Variable Rendimiento Laboral



En la figura 8 podemos observar los resultados que hacen mención a la variable “Rendimiento Laboral” donde el 46 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que a veces existe un rendimiento laboral óptimo.

Tabla 24*Resultado total de la variable Rendimiento Laboral por dimensión*

Indicadores	Escalas	Recuento	%
TIEMPO DE TRABAJO	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	8	27%
	A veces	17	57%
	Casi Siempre	5	17%
	Siempre	0	0%
	CANTIDAD DE TRABAJO	Nunca	2
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	5	17%
	Casi Siempre	15	50%
	Siempre	8	27%
CALIDAD DE TRABAJO	Nunca	24	12%
	Casi Nunca	18	9%
	A veces	106	53%
	Casi Siempre	37	19%
	Siempre	15	8%
	COSTE DE PRODUCCION	Nunca	0
Casi Nunca		0	0%
A veces		18	30%
Casi Siempre		22	37%
Siempre		20	33%

Nota: Cuestionario Rendimiento Laboral

Al realizar el estudio por cada dimensión, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que a veces el rendimiento laboral en la oficina es óptimo, que la cantidad de trabajo es casi siempre pesada, que a veces el nivel de la calidad de trabajo es la ideal, presentado ciertas deficiencias en el manejo de esta, y consideran que en el aspecto del coste de producción existe cierta igualdad entre el manejo del personal con los recursos de la oficina.

Tabla 25

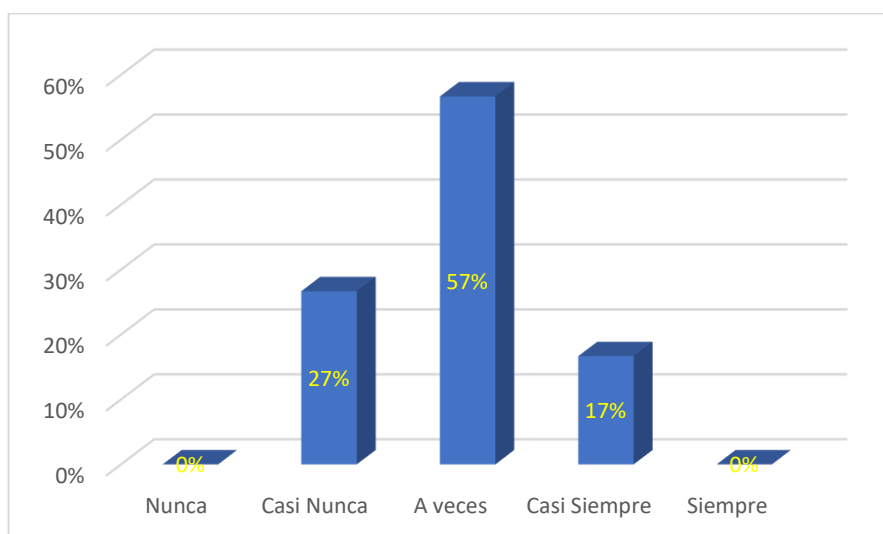
Resultado del indicador tiempo de trabajo

Escalas	Recuento	%
Nunca		0%
Casi Nunca	8	27%
A veces	17	57%
Casi Siempre	5	17%
Siempre		0%
Total	30	100%

Nota: Cuestionario Rendimiento Laboral Elaboración propia

Figura 9

Tiempo de Trabajo



En la figura 9 podemos observar los resultados que hacen mención al indicador de “tiempo de trabajo” donde el 57 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que a veces el tiempo de trabajo es respetado.

Tabla 26

Resultados del indicador "Tiempo de Trabajo " (por pregunta)

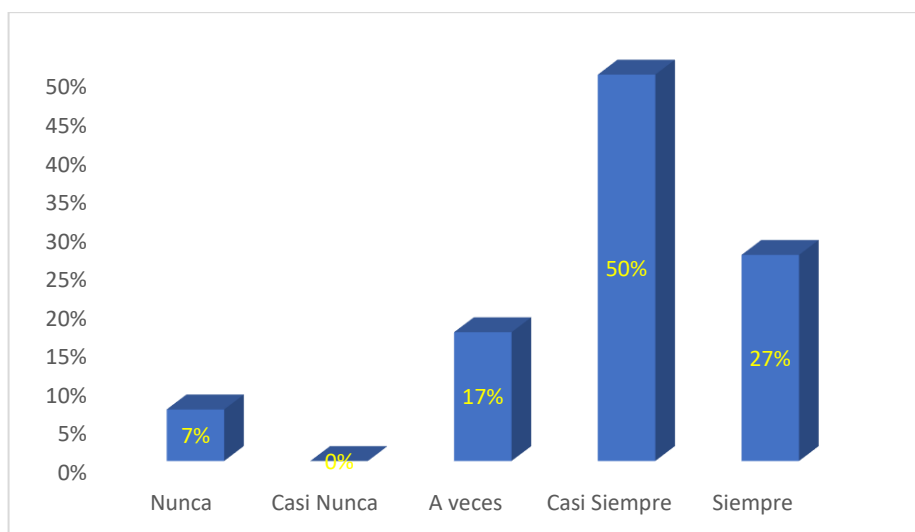
Pregunta	Escala	Recuento	%
¿Los horarios de trabajo son respetados en la oficina?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	8	27%
	A veces	17	57%
	Casi Siempre	5	17%
	Siempre	0	0%

Nota: Cuestionario Rendimiento L.

Al realizar el estudio de la pregunta, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que a veces se respeta el horario de oficina.

Tabla 27*Resultado del indicador Cantidad de Trabajo*

Escalas	Recuento	%
Nunca	2	7%
Casi Nunca	0	0%
A veces	5	17%
Casi Siempre	15	50%
Siempre	8	27%
Total	30	100%

Nota: Cuestionario Rendimiento Laboral Elaboración propia**Figura 10***Cantidad de Trabajo*

En la figura 10 podemos observar los resultados que hacen mención al indicador de “Cantidad de trabajo” donde el 50 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que casi siempre tienen carga laboral.

Tabla 28*Resultados del indicador "Cantidad de Trabajo " (por pregunta)*

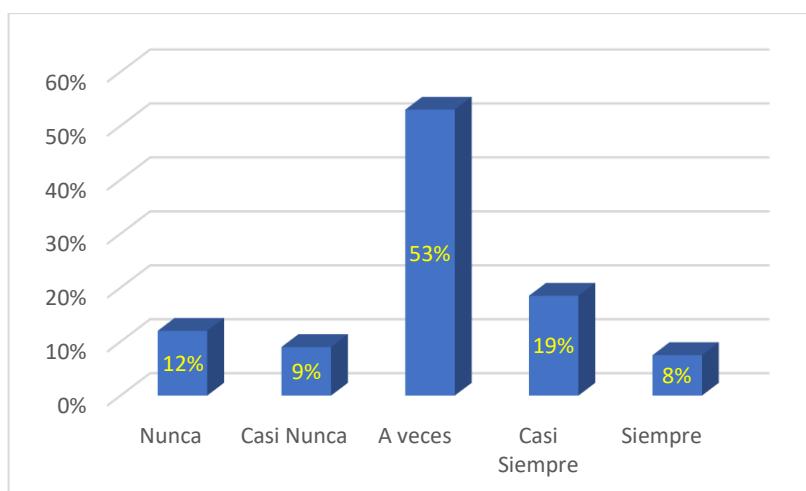
Pregunta	Escala	Recuento	%
¿Ha tenido inconveniente con la carga de trabajo últimamente?	Nunca	2	7%
	Casi Nunca		0%
	A veces	5	17%
	Casi Siempre	15	50%
	Siempre	8	27%

Nota: Cuestionario Rendimiento L

Al realizar el estudio de la pregunta, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que casi siempre ha tenido inconveniente en la carga de trabajo últimamente.

Tabla 29*Resultado de la dimensión Calidad de Trabajo*

Escalas	Recuento	%
Nunca	24	12%
Casi Nunca	18	9%
A veces	106	53%
Casi Siempre	37	19%
Siempre	15	8%
Total	200	100%

Nota: Cuestionario Rendimiento Laboral Elaboración propia**Figura 11***Calidad de Trabajo*

En la figura 11 podemos observar los resultados que hacen mención a la dimensión de “Calidad de trabajo” donde el 53 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que a veces la calidad de trabajo en la oficina es productiva.

Tabla 30*Resultados de la dimensión " Calidad de Trabajo " (por pregunta)*

Pregunta	Escala	Recuento	%
Recibe información acerca de sus funciones (tareas, talleres, entrevistas, etc.)	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	9	30%
	Siempre	6	20%
¿Recibe la información necesaria para solucionar los problemas que surgen?	Nunca	7	23%
	Casi Nunca	13	43%
	A veces	10	33%
	Casi Siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
¿Recibe el entrenamiento necesario para realizar su trabajo?	Nunca	2	7%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	17	57%
	Casi Siempre	8	27%
	Siempre	3	10%
¿Con cuanta frecuencia recibe ayuda del coordinador para entender las estrategias para lograr los objetivos?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	5	17%
	A veces	19	63%
	Casi Siempre	0	0%
	Siempre	6	20%
¿Le brindan reconocimientos por sus logros? (Se reconoce su potencial y se aprovecha sus fortalezas)	Nunca	5	17%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	15	50%
	Casi Siempre	10	33%
	Siempre		0%
¿Los coordinadores escuchan tus opiniones y te hacen participe de las decisiones?	Nunca	8	27%
	Casi Nunca	5	17%
	A veces	17	57%
	Casi Siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
¿Existe diferencias, desigualdad, con tus compañeros de trabajo?	Nunca	9	30%
	Casi Nunca	11	37%

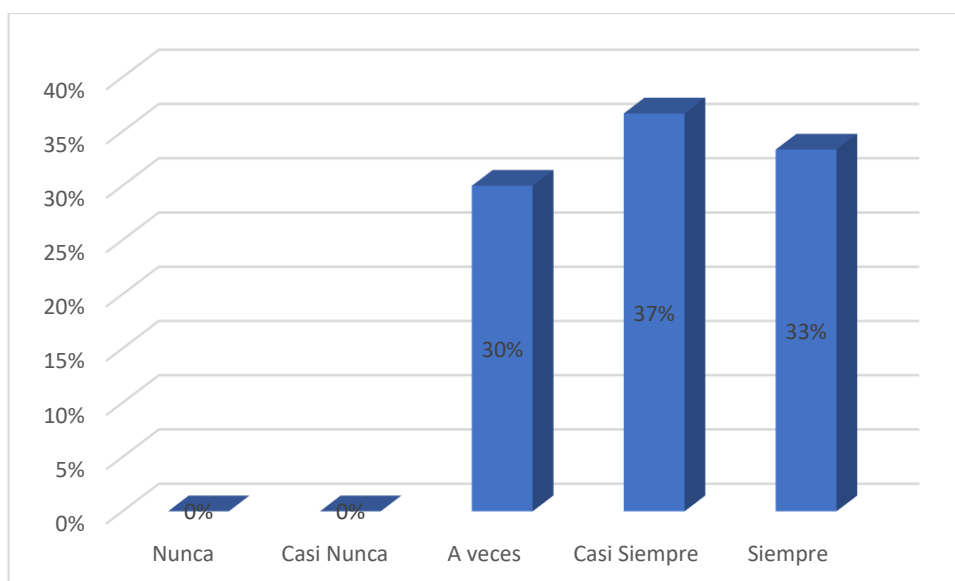
A veces	10	33%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%

Nota: Cuestionario Rendimiento L.

Al realizar el estudio por cada pregunta, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que a veces se recibe información acerca de sus funciones, casi nunca recibe la información necesaria para solucionar los problemas, no siempre recibe un entrenamiento necesario, a veces recibe ayuda del coordinador, ocasionalmente reciben reconocimientos por sus logros y que casi nunca existen diferencia con los compañeros.

Tabla 31*Resultado de la dimensión Coste de Producción*

Escalas	Recuento	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	18	30%
Casi Siempre	22	37%
Siempre	20	33%
Total	60	100%

Nota: Cuestionario Rendimiento Laboral Elaboración propia**Figura 12***Coste de Producción*

En la figura 12 podemos observar los resultados que hacen mención a la dimensión de “Coste de Producción” donde el 37 % de los colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna considera que casi siempre el coste de producción es bueno, el 33% de los colaboradores cree que siempre es el conveniente y otro 30% de los colaboradores consideran que a veces el coste de producción es el adecuado.

Tabla 32*Resultado de la dimensión Coste de Producción*

Pregunta	Escala	Recuento	%
¿Consideras que existe un buen ambiente para realizar tu trabajo? (limpieza orden instalaciones físicas, espacio, etc.)	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	18	60%
	Casi Siempre	12	40%
	Siempre		0%
¿Recibes tu salario mensual de manera puntual?	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi Siempre	10	33%
	Siempre	20	67%

Nota: Cuestionario Rendimiento L.

Al realizar el estudio por cada pregunta, se obtiene que la mayoría de colaboradores considera que a veces existe un buen ambiente para realizar su trabajo referente a la limpieza, orden, espacio etc. y que casi siempre reciben de manera puntual su salario.

4.3. Contraste de hipótesis.

A continuación, se comprobarán las hipótesis sobre la influencia entre las variables; es decir, la hipótesis nula significa que no existe influencia y la hipótesis alternativa indica que si existe influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

4.3.1. Pruebas de normalidad

Tabla

33

Pruebas de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de condiciones	,256	30	,000	,892	30	,005
Determinación de Objetivos y Metas	,145	30	,108	,941	30	,098
Establecimiento de un Plan de Acción	,229	30	,000	,856	30	,001
Recursos	,331	30	,000	,703	30	,000
Ejecución	,297	30	,000	,723	30	,000
Control	,186	30	,010	,913	30	,017
Rendimiento	,093	30	,200*	,962	30	,353
Planificación	,131	30	,198	,946	30	,130

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: SPSS

En el presente cuadro se observa que los indicadores de las variables de estudio no cuentan con una distribución normal, a excepción de uno, sin embargo, las variables Rendimiento y Planificación si cuentan con una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó test estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman) en los casos de los indicadores; Evaluación de condiciones Establecimiento de un Plan de Acción,

Recursos, Ejecución, Control y test estadísticos paramétricos (correlación de Pearson) en el indicador Determinación de objetivos y metas.

4.3.2. Contraste de las hipótesis específicas

4.3.2.1. Contraste de la primera hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

H0: La evaluación de condiciones no se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

H1: La evaluación de condiciones se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Elección de la Prueba Estadística

Se decidió trabajar un estadístico de prueba no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 34*Contraste de la hipótesis específica Evaluación de Condiciones*

		Evaluación de Condiciones	Planificación
Rho de Spearman	Evaluación de Condiciones	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30
	Planificación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,933** ,000 30
			,933**
			1,000
			,000
			30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Reporte del SPSS

La tabla demuestra la correlación entre las variables Evaluación de Condiciones y Planificación, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.933 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

De modo que, se relacionan significativamente, en función a los objetivos establecidos y la hipótesis planteada queda comprobada y aceptada la Hipótesis específica Evaluación de Condiciones.

4.3.2.2. Contraste de la segunda hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

H0: La determinación de objetivos y metas no se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

H1: La determinación de objetivos y metas se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Elección de la Prueba Estadística

Se decidió trabajar un estadístico de prueba paramétrica, correlación de Pearson.

Tabla 35

Contraste de la hipótesis específica Determinación de Objetivos y Metas

		Determinación de Objetivos y Metas	Planificación
Determinación de Objetivos y metas	Correlación de Pearson	1	,949**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Planificación	Correlación de Pearson	,949**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Reporte del SPSS

La tabla demuestra la correlación entre las variables Determinación de Objetivos y Metas y Planificación, la cual es alta y significativa, puesto que el valor asciende a 0.949 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

De modo que, se relacionan significativamente, en función a los objetivos establecidos y la hipótesis planteada queda comprobada y aceptada la Hipótesis específica Determinación de Objetivos y Metas.

4.3.2.3. Contraste de la tercera hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

H0: El establecimiento de un plan de acción no se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

H1: El establecimiento de un plan de acción se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Elección de la Prueba Estadística

Se decidió trabajar un estadístico de prueba no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 36

Contraste de la hipótesis específica Establecimiento de un Plan de Acción

		Establecimiento de un Plan de Acción	
Rho de Spearman	Establecimiento de un Plan de Acción	Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	,940**
		N	30
		Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000
	Planificación	N	30
		Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	,940**
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Reporte del SPSS

La tabla demuestra la correlación entre las variables Establecimiento de un Plan de Acción y Planificación, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.940 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

En consecuencia, se relacionan significativamente, en función a los objetivos establecidos y la hipótesis planteada queda comprobada y aceptada la Hipótesis específica Determinación de un Plan de Acción.

4.3.2.4. Contraste de la cuarta hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

H0: La asignación de recursos no se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

H1: La asignación de recursos se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Elección de la Prueba Estadística

Se decidió trabajar un estadístico de prueba no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 37*Contraste de la hipótesis específica Recursos*

		Recursos	Planificación
Rho de Spearman	Recursos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,909**
		N	30
	Planificación	Coefficiente de correlación	,909**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Reporte del SPSS

La tabla demuestra la correlación entre las variables Recursos y Planificación, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.909 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

En consecuencia, se relacionan significativamente, en función a los objetivos establecidos y la hipótesis planteada queda comprobada y aceptada la Hipótesis específica Recursos.

4.3.2.5. Contraste de la quinta hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

H0: La ejecución no se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

H1: La ejecución se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Elección de la Prueba Estadística

Se decidió trabajar un estadístico de prueba no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 38*Contraste de la hipótesis específica Ejecución*

		Ejecución	Planificación
Rho de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,900**
		N	30
	Planificación	Coeficiente de correlación	,900**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Reporte del SPSS

La tabla demuestra la correlación entre las variables Ejecución y Planificación, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.900 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

De modo que, se relacionan significativamente, en función a los objetivos establecidos y la hipótesis planteada queda comprobada y aceptada la Hipótesis específica Ejecución.

4.3.2.6. Contraste de la sexta hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

H0: El control no se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

H1: El control se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Elección de la Prueba Estadística

Se decidió trabajar un estadístico de prueba no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 39*Contraste de la hipótesis específica Control*

		Control	Planificación
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,961**
		N	,000
	Planificación	Coefficiente de correlación	,961**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Reporte del SPSS

La tabla demuestra la correlación entre las variables Control y Planificación, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.961 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

De modo que, se relacionan significativamente, en función a los objetivos establecidos y la hipótesis planteada queda comprobada y aceptada la Hipótesis específica Control.

4.3.3. Contraste de la hipótesis general

H₀: La planificación no influye en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

H₁: La planificación influye en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Para verificar dicha hipótesis se utilizó un modelo de regresión lineal, el cual se muestra a continuación:

Tabla 40

Resumen del Modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,501 ^a	,419	,306	465,413

a. Predictores: (Constante), Planificación

Nota: Reporte del SPSS

Interpretación: Como podemos observar el índice de correlación es de 0,501 lo que demuestra que existe una correlación positiva entre la planificación y el rendimiento laboral. La planificación explica en un 41,9% el comportamiento de la variable rendimiento laboral.

Tabla 41*Anova*

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	18,162	1	18,162	,838	,000 ^b
1	Residuo	606,505	28	21,661		
	Total	624,667	29			

a. Variable dependiente: Rendimiento

b. Predictores: (Constante), Planificación

Nota: Reporte del SPSS**Tabla 42***Coefficiente*

Coefficientes ^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizado		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	31,221	4,929		6,334	,000
	Planificació n	,303	,080	,501	,916	,000

a. Variable dependiente: Rendimiento

Nota: Reporte del SPSS

Se puede verificar que tanto la constante del modelo (31,221) y el coeficiente de la variable independiente Planificación (,303) son significativos para el modelo puesto que el p valor es menor que el nivel de significancia (p valor < 5%).

Asimismo, vemos que el modelo generado es válido (la variable independiente explica significativamente a la variable dependiente). En conclusión, a un margen de error del

5% se concluye que la Planificación influye en el Rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis General.

4.4. Discusión de resultados.

En los resultados de los análisis se encontró que existe una relación directa, positiva y moderada entre la Planificación y el Rendimiento Laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna (la constante del modelo (31,221) y el coeficiente de la variable independiente Planificación (,303) son significativos para el modelo puesto que el p valor es menor que el nivel de significancia). Por tanto una mejora en la implementación de fases en el proceso de planificación en la oficina produciría un crecimiento en el nivel de rendimiento laboral , puesto que los colaboradores verían el interés que se tiene en la oficina en el evaluar las condiciones, en la fijación de objetivos y metas ,existiendo un plan de acción que es ejecutado y controlado , encontrándose con recursos adecuados para realizar su trabajo los objetivos y metas .Asimismo sentirían que sus aportes , sugerencias y su calidad de trabajo son reconocidos , lo que los llevará a tener un gran compromiso son la entidad y un mayor desempeño en su trabajo.

Estos resultados tienen congruencia con los encontrados por Yufra (2017) en su tesis titulada: “La Planificación Y El Desempeño Laboral en La Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Año 2017” en la que concluye que: “existe relación positiva moderada entre la planificación y el desempeño laboral, lo cual implica que una mejora en la implementación del proceso de planificación podría generar una mejora en el desempeño del personal de la entidad”; de igual manera con Avalos (2017) en su

investigación titulada: “Planeamiento estratégico y calidad de gestión escolar de las instituciones educativas públicas de educación básica regular de la provincia de Tacna, 2017” El autor concluye que: “El planeamiento estratégico y el liderazgo escolar se relacionan ($p < 0,01$)”.

Así mismo, la investigación de Gabini (2017) en su tesis titulada: “Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica” El autor concluye que: “Los hallazgos indicaron que el modelo de mediación múltiple en paralelo resultó la propuesta explicativa idónea. Concretamente, la evidencia empírica mostró que las variables se vinculan con el rendimiento laboral por medio del compromiso afectivo y la satisfacción laboral.”

De igual manera con la investigación de (Hidrugo & Pucce, 2016) En su tesis titulada: “El Rendimiento Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Talento Humano En La Clínica San Juan De Dios – Pimentel.” El autor concluye que: “Se encontró correlación perfecta y positiva entre el rendimiento y el desempeño laboral, siendo el resultado alcanzado el valor de +1; lo que indica que el rendimiento se va a relacionar con el desempeño laboral en la Clínica”

Así mismo Mendoza (2016) en su tesis titulada: “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo” El autor concluye que: “se obtuvo como resultado: apreciar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Factores motivacionales con la variable Rendimiento laboral los resultados indican que existe un 97.7 % de confianza”

CONCLUSIONES

Bajo los estudios realizados en este trabajo podemos indicar que:

Primera

Sí existe una relación directa entre la planificación en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020; puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es de 50.1%. Así mismo observamos que el rendimiento laboral se ve afectado por falta de una mejor implementación de fases en el proceso de planificación, que son medidas por las siguientes dimensiones: evaluación de condiciones, determinación de objetivos y metas, establecimiento de un plan de acción, la asignación de recursos, la ejecución y el control. Con esto podemos comprobar que el objetivo general del trabajo de investigación se ha cumplido.

Respecto a las hipótesis específicas, se desprende:

Segunda

Se halló que sí existe una relación directa entre la evaluación de condiciones y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 93.3% ($Rho= 0.933$). Se aprecia que la mayoría de colaboradores siente que a veces se realizan estudios en áreas de interés de la oficina, que de vez en cuando se reconocen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo que genera que no se tenga una visión clara, realista de

la situación actual de la oficina. Con esto podemos comprobar que el primer objetivo específico del trabajo de investigación se ha cumplido.

Tercera

Se obtuvo que sí existe una relación directa entre la determinación de objetivos y metas y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 94.9% (Correlación de Pearson= 0.949).

Comprobando que la mayoría de colaboradores siente que a veces los objetivos buscan enfrentar los principales problemas y que no siempre tienen metas concisas para cada área de trabajo en la oficina, que en ocasiones o casi nunca los objetivos y metas se han producido de forma participativa con el personal. Con esto podemos comprobar que el segundo objetivo específico del trabajo de investigación se ha cumplido.

Cuarta

Sí existe una relación directa entre el establecimiento de un plan de acción y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 94% (Rho= 0.940). Comprobando que la mayoría de colaboradores aprecia que a veces se identifican las principales acciones para alcanzar los objetivos, que no es continuo que se definan resultados, acciones y tiempos necesarios, y que no siempre está definida de forma explícita lo que cada área

y cada persona tiene que hacer. Con esto podemos comprobar que el tercer objetivo específico del trabajo de investigación se ha cumplido.

Quinta

Se encontró que sí existe una relación directa entre la asignación de recursos y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 90.9 % ($Rho= 0.909$). Comprobando que la mayoría de colaboradores siente que a veces se cuenta con recursos económicos, humanos y físicos e institucionales para alcanzar los principales objetivos y metas. Finalmente, se comprueba que el cuarto objetivo específico se ha cumplido.

Sexta

Se obtuvo que sí existe una relación directa entre la ejecución y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 90% ($Rho= 0.900$). Comprobando que la mayoría de colaboradores aprecia que no es de manera continua que cada área busque lograr las metas trazadas con eficiencia, no siempre se prioriza que se efectúe a cabalidad lo fijado en el proceso de planificación y que no siempre cada área de trabajo sabe el cronograma de actividades que se debe de ejecutar dentro del plan. Con esto podemos comprobar que el quinto objetivo específico del trabajo de investigación se ha cumplido.

Séptima

Se obtuvo que sí existe una relación directa entre el control y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020. puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 96.1% ($Rho= 0.961$). Comprobando que no se controla de manera continua las acciones de planificación. Finalmente, se comprueba que el séptimo objetivo específico se ha cumplido.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los coordinadores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, una mejor implementación de fases en el proceso de planificación, teniendo en cuenta los indicadores que miden dicho proceso; evaluación de condiciones, determinación de objetivos y metas, establecimiento de un plan de acción, la asignación de recursos, la ejecución y el control.

Por tanto una mejora en la implementación de fases en el proceso de planificación en la oficina produciría un crecimiento en el nivel de rendimiento laboral, puesto que los colaboradores verían el interés que se tiene en la oficina en evaluar las condiciones, en la fijación de objetivos y metas, existiendo un plan de acción que es ejecutado y controlado, encontrándose con recursos adecuados para realizar su trabajo los objetivos y metas. Asimismo sentirían que sus aportes, sugerencias y su calidad de trabajo son reconocidos, lo que los llevará a tener un gran compromiso con la entidad y un mayor desempeño en su trabajo.

Segunda

Se recomienda que para mejorar la evaluación de condiciones realizar estudios en áreas de interés de la oficina, las cuales son; área de secretaria, área de solicitudes de devolución de mercancías poniendo mucho énfasis en las secciones de: resolución de actas sin solicitud de devolución, ministerio público y judicial, actas con solicitud de devolución, indicadores POI, valoración y asimismo en las áreas de archivo y notificación que permanentemente se reconozcan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para poder tener una visión clara, realista de la situación actual de la oficina.

Tercera

Se recomienda que, para promover una buena determinación de objetivos y metas, se debe proponer objetivos que busquen enfrentar los principales problemas de la oficina, con metas concisas para cada área de trabajo y que continuamente se deben producir objetivos y metas con la participación del personal que colabora en la oficina.

Cuarta

Se recomienda que, para fomentar un buen plan de acción se debe identificar de manera continua las principales acciones para alcanzar los objetivos, definir a menudo los resultados, las acciones y tiempos necesarios. Trazar siempre de forma explícita lo que cada área y cada persona tiene que hacer.

Quinta

Se recomienda que, para potenciar la asignación de recursos se debe contar casi siempre con recursos económicos, humanos y físicos e institucionales para alcanzar los principales objetivos y metas.

Sexta

Se recomienda que, para mejorar la ejecución del proceso de planificación es necesario que constantemente cada área busque lograr las metas trazadas con eficiencia, priorizar siempre que se efectúe a cabalidad lo fijado y que necesariamente cada área de trabajo tiene que saber el cronograma de trabajo de actividades que se va a ejecutar en el plan.

Séptima

Se recomienda que, para reforzar el control del proceso de planificación se debe detectar los errores e incumplimientos en el momento preciso, realizar reuniones continuamente para revisar y evaluar el avance del cumplimiento del plan, los coordinadores deben priorizar dar retroalimentación respectiva a cada área de trabajo para que se cumpla con lo planificado.

Octava

Se recomienda en el futuro considerar las entrevistas a profundidad para contar con información más fidedigna. Es decir, discernir las habilidades blandas que tiene el postulante que son de suma importancia para el puesto, aquellas que permiten relacionarse con los demás, hacer equipos de trabajo y proyectarse para alcanzar logros y objetivos compartidos, colaboradores con calidad humana capaces de crear en conjunto que deseen desarrollarse personal y profesionalmente en sus contextos laborales, personas con capacidad de adaptarse a los cambios y liderar proyectos.

Novena

Se recomienda considerar otras variables que influyan en el rendimiento laboral, como motivación o liderazgo para aplicar en la investigación. La motivación laboral se refiere a la capacidad de la empresa para involucrar a los empleados con el fin de brindar el mejor rendimiento para lograr los objetivos empresariales establecidos por la organización. Los empleados con un líder de estilo transformacional reciben más apoyo social y, por lo tanto, experimentan menos estrés en el trabajo. el estilo de liderazgo tiene un efecto directo, en el rendimiento laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avalos, R. E. (2017). *Repositorio UNJBG*. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3566/59_2018_avalos_cuela_centeno_re_espg_doctorado_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreiros, A. C. (marzo de 2012). *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Repositorio digital: <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/176/3/T-UCE-0003-2.pdf>
- Chen, C. (21 de mayo de 2019). *Significados*. Recuperado el 23 de noviembre de 2020, de Significado de Planificación: <https://www.significados.com/planificacion/#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso, en%20un%20tiempo%20y%20espacio.>
- Coronel, i. (febrero de 2021). *Debate*. Obtenido de Bienestar es la pieza clave del nuevo modelo laboral: <https://www.debate.com.mx/salud/Bienestar-es-pieza-clave-del-nuevo-modelo-laboral-20210216-0029.html>
- Espinoza , E. (abril de 2016). *gestiones de trabajo*.
- Gabini, S. M. (2017). *LA REFERENCIA*. Obtenido de CONICET Digital (CONICET): https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/81056/CONICET_Digital_Nro.3f646d6c-db84-4e2f-bd6b-7719a1c3e9dc_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- García, J. A. (5 de Octubre de 2017). Recuperado el noviembre de 2020, de Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral: <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/#:~:text=Cuando%20se%20nombra%20el%20concepto, el%20cu%C3%A1nto%20se%20ha%20realizado.>
- Hidruogo, l., & Pucce . (agosto de 2016). Obtenido de Repositorio Institucional USS: <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Lacruz, C. (25 de noviembre de 2020). Recuperado el diciembre de 2020, de Los 10 problemas más comunes a la hora de medir el rendimiento laboral: <https://factorialhr.es/blog/problemas-rendimiento-laboral/>
- León, A. (2017). ¿Quieres cambiarla de dólares a soles o viceversa, y no sabes cómo? *EmprendedoresTV*.
- Mendoza, K. A. (2016). *repositorio universidad de san marcos* . Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe>

- Núñez, A. C. (Diciembre de 2008). *Universidad Yacambú de Venezuela*. Recuperado el noviembre de 2020, de Planificación estratégica:
<https://www.oocities.org/es/beniguz2002/pype/ii.html.tmp>
- Organización Mundial de la Salud . (mayo de 2019). *Salud Mental*. Obtenido de Salud Mental en el lugar de trabajo:
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). Definición.de: Concepto de planificación. Obtenido de <https://definicion.de/planificacion/>
- Porto, J. P. (2012). *Concepto de planificación*. Recuperado el 24 de noviembre de 2020, de Definición: <https://definicion.de/planificacion/>
- Raffino, M. E. (29 de agosto de 2020). Obtenido de Costos de Producción:
<https://concepto.de/costos-de-produccion/>
- Rodriguez , C. (2018). *factores indicadores importantes*.
- Roncancio , G. (Mayo de 2018). *Pensemos*. Recuperado el noviembre de 2020, de Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?:
<https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Salas, C. (28 de noviembre de 2019). Recuperado el noviembre de 2020, de QUE SE CONSIDERA TIEMPO DE TRABAJO EFECTIVO:
<https://www.registrojornadalaboral.es/es/que-se-considera-tiempo-de-trabajo-efectivo>
- the watter coffee company (aguaeden). (s.f). Recuperado el noviembre de 2020, de factores que perjudican el rendimiento laboral:
<https://www.aguaeden.es/blog/los-5-factores-que-mas-perjudican-el-rendimiento-laboral>
- Yufra, G. J. (2017). *repositorio upt*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/834/1/Yufra-Alaluna-Geraldine.pdf>

APÉNDICE

Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Influye la planificación en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?	Determinar la influencia que existe entre la planificación en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.	La planificación influye en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.	<p>Independiente:</p> <p>PLANIFICACION</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La evaluación de condiciones 2. Determinación de objetivos y metas 3. Establecimiento de un plan de acción 4. La asignación de recursos 5. La ejecución 6. El control 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Tipo investigación</u> Pura o Básica 2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental., transversal 3. <u>Nivel de investigación</u> Explicativo 4. <u>Población</u> La población del siguiente trabajo está compuesta por 30 colaboradores de la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduanas Tacna
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
<p>¿Se relaciona la evaluación de condiciones con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?</p> <p>¿Se relaciona la determinación de objetivos y metas con la</p>	<p>-Determinar la relación que existe entre la evaluación de condiciones y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la determinación de objetivos y metas y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de</p>	<p>-La evaluación de condiciones se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-La determinación de objetivos y metas se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de</p>		

<p>planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?</p> <p>¿Se relaciona el establecimiento de un plan de acción con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?</p> <p>¿Se relaciona la asignación de recursos con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?</p> <p>¿Se relaciona la ejecución con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?</p> <p>¿Se relaciona el control con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020?</p>	<p>aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre el establecimiento de un plan de acción y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la asignación de recursos y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la ejecución y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre el control y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p>	<p>división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-El establecimiento de un plan de acción se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-La asignación de recursos se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-La ejecución se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p> <p>-El control se relaciona significativamente con la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020.</p>	<p>Dependiente</p> <p>RENDIMIENTO LABORAL</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de trabajo 2. Calidad del trabajo 3. Coste de la producción 4. Tiempo de trabajo 	<p>5. <u>Muestra</u> 100% de la población</p> <p>6. <u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>
---	---	--	--	---

Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable	Escala	Naturaleza	Definición Conceptual	Indicadores
Planificación	Independiente	ordinal	Cuantitativa	“La planificación es el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio” Chen (2019).	<ul style="list-style-type: none"> - evaluación de condiciones - determinación de objetivos y metas - establecimiento de un plan de acción - la asignación de recursos - la ejecución - el control
Rendimiento Laboral	Dependiente	ordinal	Cuantitativa	“Se hace referencia a los resultados. No se centra en la forma de realizarlos, ni en el esfuerzo realizado para conseguirlo, sino en la consecución final de estos. Incide en el cuánto se ha realizado” García (2017).	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de trabajo - Cantidad de trabajo - Calidad del trabajo - Coste de la producción

Instrumento de investigación

Encuesta

Estimados colaboradores:

La presente encuesta tiene como objetivo, conocer la situación en la oficina de la división de control operativo, en particular del área de solicitud de devolución de mercancías, en materia al rendimiento laboral y las estrategias empleadas por usted y la oficina. La siguiente encuesta es anónima, por lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad, ya que la información solo se utilizará para fines académicos.

Elija la opción que mejor refleje su punto de vista

1. PLANIFICACION

1.1. EVALUACION DE CONDICIONES

1.1.1. ¿Se realiza un estudio de las áreas de interés que puedan afectar a la oficina?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.1.2. ¿Se reconocen las fortalezas y debilidades que afectan a la oficina?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.1.3. ¿se reconocen las oportunidades y amenazas que afectan a la oficina?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.2. DETERMINACION DE OBJETIVOS Y METAS

1.2.1. ¿Los objetivos propuestos buscan enfrentar los principales problemas de la oficina?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.2.2. Cada objetivo cuenta con metas concisas a alcanzar por cada área de trabajo

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre

E. Siempre

1.2.3. Los objetivos y metas se han producido de forma participativa con el personal de la oficina

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.3. Establecimiento de un Plan de acción

1.3.1. ¿Se identifican las principales acciones a seguir para alcanzar los objetivos?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.3.2. ¿Se definen resultados que se quieren alcanzar en cada área de la oficina?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.3.3. ¿Están definidas las acciones y los tiempos necesarios para alcanzar esos resultados?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.1.1. ¿Está definida de forma explícita lo que tiene que hacer cada área y cada persona para cumplir los objetivos?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.2. RECURSOS

1.2.1. ¿Se cuenta con los recursos económicos, para buscar alcanzar los principales objetivos y metas?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.2.2. ¿Se cuenta con los recursos humanos, para buscar alcanzar los principales objetivos y metas?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.2.3. ¿Se cuenta con los recursos físicos e institucionales, para buscar alcanzar los principales objetivos y metas?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.3. Ejecución

1.3.1. Cada área busca lograr las metas trazadas con eficiencia

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.3.2. Los coordinadores de la oficina priorizan que se efectúe a cabalidad lo fijado en el proceso de planificación

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.3.3. Cada área de trabajo sabe el cronograma de actividades que debe ejecutar dentro del plan

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.4. Control

1.4.1. ¿Se detectan los errores e incumplimientos antes que sea demasiado tarde?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.4.2. ¿Se reúnen los coordinadores periódicamente para revisar y evaluar el avance del cumplimiento del plan?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.4.3. Los coordinadores priorizan dar retroalimentación respectiva a cada área de trabajo para que cumpla con lo planificado

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

Instrumento de validación

Encuesta

Estimados colaboradores:

La presente encuesta tiene como objetivo, conocer la situación en la oficina de la división de control operativo, en particular del área de solicitud de devolución de mercancías, en materia al rendimiento laboral y las estrategias empleadas por usted y la oficina. La siguiente encuesta es anónima, por lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad, ya que la información solo se utilizará para fines académicos.

Elija la opción que mejor refleje su punto de vista

2. Rendimiento Laboral

- 2.1. ¿Los horarios de trabajo son respetados en la oficina?
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre
- 2.2. ¿Ha tenido inconveniente con la carga de trabajo últimamente?
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre
- 2.3. Recibe información acerca de sus funciones (tareas, talleres, entrevistas, etc.)
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre
- 2.4. ¿Recibe la información necesaria para solucionar los problemas que surgen?
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre
- 2.5. ¿Recibe el entrenamiento necesario para realizar su trabajo?
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre
- 2.6. ¿Con cuanta frecuencia recibe ayuda del coordinador para entender las estrategias para lograr los objetivos?
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre
- 2.7. ¿Le brindan reconocimientos por sus logros? (Se reconoce su potencial y se aprovecha sus fortalezas)
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre
- 2.8. ¿Los coordinadores escuchan tus opiniones y te hacen participe de las decisiones?
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre
- 2.9. ¿Existe diferencias, desigualdad, con tus compañeros de trabajo?
- A. Nunca
 - B. Casi Nunca
 - C. A Veces
 - D. Casi Siempre
 - E. Siempre

1.1. ¿Consideras que existe un buen ambiente para realizar tu trabajo? (limpieza orden instalaciones físicas, espacio, etc)

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre

1.2. ¿Recibes tu salario mensual de manera puntual?

- A. Nunca
- B. Casi Nunca
- C. A Veces
- D. Casi Siempre
- E. Siempre