

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023

TESIS
para optar el grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor: Br. Juan Manuel Romero García

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (presidente)

Código ORCID: 0000-0003-2087-9078

Mg. Orlando Sigifredo Ecca López (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-4988-6629

Mg. Galvani Guerrero García (vocal)

Código ORCID: 0000-0003-1038-1866

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Br. Juan Manuel, Romero García (autor)

Código ORCID: 0009-0002-1313-4617

Mg. Galvani Guerrero García (asesor)

Código ORCID: 0000-0003-1038-1866

Tumbes, 2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes - Perú

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los siete días de agosto del dos mil veinticuatro, siendo las dieciocho horas y quince minutos, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 261-2023/UNTUMBES-EPG-D. del catorce de junio del dos mil veintitrés y en cumplimiento del Artículo 109 del Reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes aprobado con resolución N° 0714-2023/UNTUMBES-CU. Del 25 de mayo de 2023, Dr. Orlando Sigifredo Ecça López (presidente) e integrado por Dr. José Viterbo Álamo Barreto (secretario) y Mg. Galvani Guerrero García (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control carpitas Tumbes - Perú, 2023,"** presentado por el egresado Juan Manuel Romero García, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante aprobado, con el calificativo de MUY BUENO.....

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 19 horas y 10 minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 7 de agosto del 2024

Dr. Orlando Sigifredo Ecça López
Presidente
DNI: 0 2679361
Código ORCID: 0000-0003-2672-7171

Mg. José Viterbo Álamo Barreto
Secretario
DNI: 41057014
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765

MG. Galvani Guerrero García
Vocal y asesor
DNI: 45101586
Código ORCID: 0000-0002-3151-806X

C.c.
Jurado de Tesis (03),
Interesado
Unidad de Investigación,
Archivo (Director EPG).

REPORTE DE TURNITIN

Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes - Perú, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

13% INDICE DE SIMILITUD
13% FUENTES DE INTERNET
3% PUBLICACIONES
6% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.upsb.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Mg DPO. Galvani Guerrero García
Asesor del Proyecto de Tesis
ORCID: 0009-0003-1038-1968

Excluir citas
Excluir bibliografía

Activo
Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Mg DPO. Galvani Guerrero García
Asesor del Proyecto de Tesis
ORCID: 0009-0003-1038-1968

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor, sacrificio y por su apoyo incondicional, su humildad fue el puente para mi formación. Sus valores y principios siempre estarán en mis acciones.

A mis hermanos y familiares quienes han sido un soporte fundamental que con sus palabras de aliento me motivaron en los momentos más difíciles.

Esta investigación representa el producto de un sacrificio constante, que será de un gran legado para mis generaciones.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento es a Dios quien ha sido el pilar más importante en mi vida personal y profesional. A nuestra casa superior de estudios Universidad Nacional de Tumbes. Asimismo, a cada uno de nuestros docentes que con sus conocimientos fueron de gran valor seguir en mi lucha de formarme como profesional.

INDICE

	Página
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	19
2.1. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.....	19
2.2. Antecedentes	26
2.3. Definición de términos básicos	31
III. MATERIALES Y MÉTODOS	33
3.1. HIPÓTESIS	33
3.2. Tipo y diseño de la investigación.....	33
3.3. Población, muestra y muestreo.....	34
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos	36
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos	36
3.6. Análisis de confiabilidad.....	37
3.7. Operacionalización de la variable	38
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
ANEXOS	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento	38
Tabla 2: Dimensiones e indicadores de la variable control aduanero	39
Tabla 3: Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio.....	40
Tabla 4: Nivel del Control Aduanero y la Calidad de Servicio	41
Tabla 5: nivel del Control de Declaraciones Aduaneras y la Calidad de Servicio..	42
Tabla 6: nivel del Control de Viajeros y la Calidad de Servicio	42
Tabla 7: Nivel del Control de Vehículos y la Calidad de Servicio	43
Tabla 8: nivel de la Inspección y la Calidad de Servicio.	44
Tabla 9: Nivel de los operativos especiales y la Calidad de Servicio	44
Tabla 10: Prueba de normalidad	46
Tabla 11: Prueba de Correlación entre Control Aduanero y Calidad de Servicio. .	46
Tabla 12: Prueba de Correlación entre Declaraciones Aduaneras y Calidad de Servicio	47
Tabla 13: Prueba de Correlación entre Control de Viajeros y Calidad de Servicio.	48
Tabla 14: Prueba de Correlación entre Control de Vehículos y Calidad de Servicio.	48
Tabla 15: Prueba de Correlación entre Inspección y Calidad de Servicio.....	49
Tabla 16: Prueba de Correlación entre Operativos Especiales y Calidad de Servicio.	50

INDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización.	63
Anexo 02: Matriz de consistencia.	64
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos	65
Anexo 04: Alfa de Cronbach.....	67
Anexo 05: Certificación.....	68

RESUMEN

La presente investigación denominada “control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes- Perú, 2023”, planteándose como objetivo general determinar el impacto del control aduanero en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023. La tesis es de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental transeccional, la técnica aplicada ha sido la encuesta diseñándose un cuestionario de 15 interrogantes aplicado a colaboradores del puesto de Aduanas y usuarios. La muestra ha sido de 31 oficiales de control y 323 usuarios de la entidad. Los resultados demostraron que si existe relación entre el Control Aduanero y Calidad de Servicio con lo que respecta al puesto de control Carpitás Tumbes. Utilizando la prueba de hipótesis R de Spearman, obteniendo el valor de ($p=0,000 < 0,01$), con un Rho Spearman = 0,760 en un nivel alto de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación general formulada, así mismo la dimensión operativos especiales es la que mayor relación tiene con la calidad de servicio. Llegando a la conclusión que las acciones control por parte de Aduanas se viene ejecutando con un nivel medio de eficacia y ello genera un impacto satisfactorio medio en las percepciones del servicio que se recibe, se atiende sus reclamos, existe un ambiente agradable, y consideran que se vienen implementando mejora en los procesos de atención.

Palabras clave: Control aduanero, control de declaraciones aduaneras, control de viajeros, control de vehículos, inspección, operativos especiales y calidad de servicio

ABSTRACT

The present investigation called “customs control and quality of service to the user at the Carpitás Tumbes checkpoint - Peru, 2023”, with the general objective of determining the impact of customs control on the quality of service to the user at the Carpitás Tumbes checkpoint. – Peru, 2023. The thesis is of a correlational descriptive type, with a non-experimental transectional design, the technique applied has been the survey, designing a questionnaire of 15 questions applied to collaborators of the Customs post and users. The sample consisted of 31 control officers and 323 users of the entity. The results showed that there is a relationship between Customs Control and Quality of Service with regard to the Carpitás Tumbes checkpoint. Using Spearman's R hypothesis test, obtaining the value of ($p=0.000 < 0.01$), with a Spearman Rho = 0.760 at a high level of relationship, managing to reject the null hypothesis and affirming the general research hypothesis formulated, Likewise, the special operations dimension is the one that has the greatest relationship with the quality of service. Coming to the conclusion that the control actions by Customs have been executed with a high level of effectiveness and this generates a satisfactory impact on the perceptions of the service received, their complaints are attended to, there is a pleasant atmosphere, and they consider that They are implementing improvements in care processes.

Keywords: Customs control, control of customs declarations, traveler control, vehicle control, inspection, special operations and quality of service

I.INTRODUCCION

Es cierto que en las últimas décadas el comercio exterior ha ganado una gran importancia en muchos países, incluyendo el nuestro. La globalización y los avances en las TIC (tecnología de la información y comunicación) han permitido que las empresas se expandan a nivel internacional, descubriendo oportunidades de negocio y aumentando la competencia.

Los tratados y alianzas estratégicas han permitido la eliminación de barreras arancelarias y no arancelarias, lo que ha facilitado el acceso a nuevos mercados y ha promovido un comercio más libre y justo.

Ransa (2021) afirma: Efectivamente, los procesos aduaneros son fundamentales para el comercio internacional, ya que permiten la corrección del régimen correspondiente a la mercancía, lo que facilita su gestión y control en las diferentes etapas del proceso. Además, a través de estos procesos se pueden verificar y comprobar la legalidad y calidad de los productos, así como su correspondencia con los documentos que los acompañan. (Coyle et al., 2017, p. 7). Sin embargo, es cierto que la gestión de los procesos aduaneros puede ser compleja debido a la diversidad de normativas y regulaciones de los diferentes países, así como por la necesidad de cumplir con los plazos establecidos para evitar demoras y costos adicionales.

Es cierto que cada vez son más comunes las empresas que subcontratan sus operaciones logísticas a terceros proveedores especializados, lo que les permite trabajar en su negocio principal y mejorar su eficiencia y competitividad (Arvis et al., 2018, p. 3). Argumentaron Yang et al. (2016). En este sentido, el servicio logístico se ha convertido en un factor clave para la competencia de una empresa, ya que permite asegurar la disponibilidad y el suministro de los productos en tiempo y forma.

Afirmó Viñéz (2018): “El INCOTERM, es correcto que los Incoterms fundamenten las obligaciones y costos que corresponden a cada una de las partes involucradas en una transacción comercial internacional. Estos términos son una herramienta fundamental para evitar malentendidos y conflictos en la negociación, ya que permiten definir de manera clara y precisa las responsabilidades de cada parte en cuanto a la entrega, transporte y seguro de la mercancía.

Es importante destacar que, en caso de que haya alguna omisión o error en los datos de la factura, es necesario actuar de manera rápida para corregir la situación, ya que cualquier equivocación o enmendadura puede generar confusiones y atrasos en el proceso. Por lo tanto, es fundamental contar con un manejo claro y preciso de la información necesaria para evitar este tipo de inconvenientes.

“Vemos, por ejemplo, que ocurrieron cambios en el proceso del régimen de importaciones como es el caso del despacho anticipado, El Economista América indicó”:

Es la ventaja que tienen los compradores de comenzar los trámites aduaneros antes de la llegada física de los productos, explicó que esta particularidad se ha vuelto necesaria y si no se realiza se ha advertido de la aplicación de una sanción o multa. (2020)

Es correcto que las agencias encargadas de procesos aduaneros deben regirse a las normativas establecidas por la Administración Aduanera, ya que esto garantiza el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para llevar a cabo las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y efectiva.

“El servicio al cliente, hoy por hoy tiene valor por la orientación que el mercado da a la venta y compra de los servicios donde trasciende como elemento significativo de diferenciación en las empresas, es así que el servicio al cliente se transforma en apoyo fundamental de sostenimiento en las instituciones del mercado” (Salazar y Cabrera-Vallejo, 2016, p.13).

Es decir, efectivamente, para destacar en el mercado actual, las compañías deben poner al cliente como su prioridad y comprometer a todos los miembros de la organización, incluso aquellos que no tienen un contacto directo con el cliente. Esto se debe a que el consumidor actual no solo busca una solución a sus problemas, sino que también valora la experiencia y desea formar parte del servicio.

Es cierto, la modernización de la gestión y la globalización han llevado a una mayor demanda de servicios de alta calidad en todo el mundo. Para satisfacer esta demanda, muchas organizaciones han optado por implementar sistemas de gestión de calidad que les permiten mejorar la eficiencia, la eficacia y la satisfacción del cliente. González D. (2020) Estos sistemas están basados en normas internacionales, como la ISO 9001, que fortalecen los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y proporcionan una guía para la mejora continua. Al implementar un sistema de gestión de calidad, las organizaciones pueden mejorar su reputación, aumentar su competitividad y mejorar la satisfacción de sus clientes.

La calidad de servicio en la aduana es fundamental para garantizar el cumplimiento de las leyes y las normas que se relacionan con el comercio internacional y el movimiento de mercancías. La aduana tiene un papel importante en el proceso de importación y exportación de mercancías, y su eficacia en la aplicación de la legislación aduanera y en la prestación de servicios de calidad tiene un impacto directo en la economía del país. La modernización de la gestión y la implementación de sistemas de gestión de calidad son herramientas importantes para mejorar la calidad de los servicios aduaneros y garantizar el buen funcionamiento de las operaciones institucionales.

Según García (2017):

“La legislación peruana distingue entre el control ordinario y el extraordinario, el primero se efectúa como parte del despacho aduanero y el segundo es adicional a él. Las fases del control aduanero se distinguen de acuerdo al momento en que se efectúan”.

Es importante destacar que el comercio ilícito no solo tiene un impacto negativo en las sociedades y países del mundo, sino que también puede representar un riesgo para la seguridad y la salud pública. Por ejemplo, la introducción de productos falsificados, adulterados o sin registro sanitario puede representar un riesgo para la salud de la población. Por esta razón, el control aduanero es crucial para evitar la entrada de mercancías ilegales o peligrosas y garantizar la seguridad de la población. Fundación Konrad Adenauer (2015)

Sin embargo, según Luján y Rentería (2021) “Es cierto que algunas agencias de aduanas pueden enfrentar dificultades para mantener la armonía en sus procedimientos y funciones habituales. Esto puede deberse a diversos factores, como el desorden en el manejo de las operaciones de coordinación de comercio exterior, la falta de capacitación interna, la falta de capacitación adecuada del personal o la falta de claridad en las normativas y normas aplicables”. De acuerdo al informe de la Contraloría General de la República (2021):

“Es cierto que, durante la pandemia, las intendencias de aduana y otros órganos de apoyo han tenido un papel fundamental en asegurar la continuidad de las operaciones de comercio exterior y la cadena logística global. Además, la implementación de tecnología para facilitar el flujo transfronterizo de personas, mercancías y medios de transporte, y mejorar los sistemas de control aduanero de acuerdo con los estándares internacionales, son medidas importantes para la modernización y mejora de la competitividad del comercio exterior peruano”.

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

Problema general

¿Cuál es el impacto del control aduanero en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023?

Problemas específicos:

1. ¿De qué manera el control de documentación de descargo de mercancías impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023?
2. ¿De qué forma el control de viajeros impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023?
3. ¿De qué manera el control de vehículos para turismo impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023?
4. ¿De qué forma la inspección impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023?
5. ¿De qué manera los operativos especiales impactan en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023?

Interrogantes que buscaron determinar el impacto del control aduanero en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023, así mismo Identificar como el control de documentación de descarga de mercancías impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023, analizar como el control de viajeros impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023, conocer de qué manera el control de vehículos para turismo impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023, analizar como la inspección impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023, e identificar como los operativos especiales impactan en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023.

La presente investigación, va a permitir un marco conceptual sobre el control aduanero y su impacto en la calidad de servicio, fundamentado en la Ley General de Aduanas, donde establece las acciones de control, así como sus dimensiones e indicadores, para que sirva de guía para futuros proyectos de investigación en diferentes escenarios. En el presente proyecto de tesis, se van a usar técnicas de la encuesta, herramientas como el Excel, el SPSS, y procedimientos para la recolección y análisis de la información. De igual manera, se usará un enfoque de tipo descriptivo – correlacional que va a determinar la relación existente entre las variables objeto de estudio, la confiabilidad se dará a través del alfa de Cronbach y la constatación de hipótesis con el Rho Spearman. Los resultados de la investigación van a permitir delimitar el problema de la atención al usuario en el puesto de control carpitas Tumbes, y de esa manera la entidad va a tomar mejores decisiones en cuanto al control aduanero y lograr ser mas eficientes en el servicio brindado a la ciudadanía.

Las decisiones mejoradas por parte del personal de servicio en el puesto de control de Carpitas, agilizará los procedimientos de atención al usuario, reduciendo costos innecesarios en el proceso de atención al público, el presente proyecto orienta sus resultados para contribuir con la dirección de recursos humanos, así mismo con los colaboradores, ellos tomarán mejores decisiones en cuanto a atención y por tanto los usuarios tendrán un servicio de calidad.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

2.1.1. Control aduanero

“Acto o actuación de la autoridad aduanera con relación a la verificación del cumplimiento de las obligaciones y formalidades que se encuentra encargada de controlar (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017). El control aduanero es un conjunto de medidas que la Administración Aduanera pone en marcha con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera y de otras disposiciones que competen o son responsabilidad de ésta”. Esta definición se encuentra establecida en la Ley General de Aduana (2010).

El control aduanero es una herramienta muy importante para combatir el comercio ilícito, la evasión fiscal, el contrabando y otras actividades ilegales que se relacionan con el comercio internacional. Para ello, se utilizan diferentes medidas y técnicas de control, como la inspección física de los bienes, la verificación de documentos, el análisis de riesgo, entre otras.

Además, el control aduanero también es importante para proteger la seguridad y la salud pública, ya que permite detectar la entrada de mercancías peligrosas o que no cumplen con las normas de calidad y seguridad establecidas.

En resumen, “el control aduanero es un conjunto de adoptadas por la Administración Aduanera con el fin de asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera y de otras disposiciones competentes, lo que permite combatir el comercio ilícito, la evasión fiscal

y otras actividades ilegales que se relacionan con el comercio internacional, así como proteger la seguridad y la salud pública”.

Es importante destacar que la Comunidad Andina de Naciones (CAN) también ha establecido una definición para el control; Esta definición amplía el alcance del control aduanero y lo vincula con la aplicación de diferentes disposiciones legales y normativas que son responsabilidad de las aduanas. En otras palabras, no se limita únicamente a la legislación aduanera, sino de esta manera, la definición de la CAN destaca la importancia del control aduanero en la protección de la seguridad y la salud pública, la recaudación fiscal, la prevención de fraudes y la lucha

En conclusión, tanto la Ley General de Aduana como la Decisión 574 de la Comunidad Andina de Naciones define el control aduanero como el conjunto de medidas adoptadas por la administración aduanera para asegurar el cumplimiento.

Según Arancibia (2012), en su manual: Es importante destacar que el control aduanero no solo se enfoca en la fiscalización de las obligaciones tributarias, sino que también se enfoca en la fiscalización de las obligaciones aduaneras, como la verificación. Además, el control aduanero se ejerce mediante diferentes técnicas.

El pronunciamiento del Tribunal Fiscal, citado por el MEF (2006) en la RTF N° 07039-5-2006, establece que la facultad de fiscalización es una potestad que tiene la administración tributaria según la ley, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la correcta aplicación de los beneficios tributarios concedidos.

En otras palabras, la administración tributaria tiene la facultad de realizar acciones de fiscalización para verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la procedencia de los beneficios tributarios que se hayan obtenido. Esto es importante para asegurar que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias y para evitar posibles fraudes o evasiones fiscales. Cabe destacar que esta facultad de fiscalización debe ejercerse dentro del marco legal establecido, respetando los derechos de los

contribuyentes y garantizando la transparencia y la justicia en el proceso de fiscalización.

“En la Ley General de Aduanas aprobada mediante D.LEG 1053, el Congreso de la República define el término de potestad aduanera en los artículos 164 y 165. Según estos artículos, la potestad aduanera es el conjunto de facultades, prerrogativas y atribuciones que tiene la Administración Aduanera para realizar los controles de ingreso, permanencia, traslado y salida de personas y mercancías, así como de medios de transporte, dentro del territorio aduanero”.

“El territorio aduanero es parte del territorio nacional donde se aplica la legislación aduanera y comprende las fronteras del territorio nacional. La potestad aduanera también faculta a la autoridad aduanera a aplicar y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan el ordenamiento jurídico aduanero”.

Efectivamente, el Procedimiento General INPCFA-PG.01: Acciones De Control Aduanero, define las acciones de control aduanero como los actos o actuaciones de la autoridad aduanera que tienen como objetivo verificar el cumplimiento de las obligaciones y formalidades aduaneras que están sujetas a control. Estas acciones pueden clasificarse en ordinarias y extraordinarias, según lo establecido en la Ley General de Aduanas.

Las acciones de control ordinarias son aquellas que se realizan en el marco de las operaciones comerciales habituales, mientras que las acciones de control extraordinarias son aquellas que se realizan de manera excepcional y están dirigidas a casos específicos que presentan un mayor riesgo en cuanto al cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

Es importante destacar que las acciones de control aduanero son fundamentales para garantizar la transparencia, la seguridad y el cumplimiento de las normas en el comercio internacional. La administración aduanera debe ejercer su potestad aduanera de manera eficiente y eficaz, cumpliendo con los procedimientos

Ejecución de las acciones de control aduanero

“Según el Procedimiento General INPCFA.PG.01 - Acciones de control aduanero (2013) se puede afirmar que el control aduanero constituye la parte operativa de la función aduanera, efectuando las acciones de control ordinario y extraordinario que la ley general de aduanas aprobado por D. L. 1053 en su artículo 2 consigna; la que será citada a continuación de forma literal”.

Acciones de control extraordinario

La programación de acciones de control aduanero se realiza en base a la gestión de riesgo, que es un proceso sistemático para identificar, evaluar y priorizar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y tributarias. En función de los resultados de este proceso, se programan las acciones de control que se ejecutarán en los puestos de control.

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en el año 2017, las acciones de control aduanero ejecutadas en los puestos de control se dividen en las siguientes categorías:

a) Control de declaraciones aduaneras, “comprende la revisión documentaria, reconocimiento físico de mercancías. **b) Control de viajeros**, se efectúa a las personas y equipajes que ingresan o salen del territorio aduanero. **c) Control de vehículos para turismo.** **d) Inmovilización e incautación.** Son medidas preventivas dictadas por la autoridad aduanera. **e) La inspección física de mercancías**, personas, medios de transporte, entre otros. Se pueden efectuar en la zona primaria, adicional al reconocimiento físico realizado en el despacho aduanero, en forma excepcional, o cuando se necesite. **f) Inspección no intrusiva o no invasiva**, se realiza mediante la utilización de sistemas tecnológicos”.

Acciones de control ordinario

Revisión documentaria

La revisión documental es una etapa fundamental en el proceso de despacho aduanero, en la cual la autoridad aduanera verifica la veracidad y coherencia de la información contenida en los documentos que acompañan a la mercancía. Esta revisión puede incluir la comprobación de la correcta clasificación arancelaria, la verificación de la cantidad y calidad de las mercancías declaradas, entre otros aspectos.

“Según sea el régimen aduanero al cual sea destinada la mercancía y a los beneficios que se acoja, determinara los documentos sustentatorios que deberá presentar el consignatario para que estos sean examinados por la autoridad aduanera; para el tema que se está desarrollando los documentos a presentar para el acogimiento al beneficio de restitución de derechos arancelarios-Drawback está consignado en el Procedimiento INTA-PG.07”.

Reconocimiento físico

Es importante destacar que el reconocimiento físico es una de las acciones de control aduanero más invasivas y se realiza en casos en los que la autoridad aduanera tiene sospechas fundadas de que se ha declarado información incorrecta o se está intentando evadir el pago de impuestos o aranceles. Por ello, su aplicación debe estar justificada y debe ser llevada a cabo respetando los derechos y garantías de los operadores de comercio exterior.

“Gracias por la información adicional. Es importante tener en cuenta el Procedimiento General de Exportación INTA-PG.02, versión 6 (2009) ya que establece las pautas a seguir para realizar el reconocimiento físico en el proceso de exportación. En este procedimiento se establece que, durante el reconocimiento físico, pueden presentar diversas incidencias, como diferencias entre lo declarado y lo efectivamente reconocido”.

“En estos casos, se deben realizar las correcciones respectivas en la declaración aduanera y en el módulo del SIGAD, anotando tal evento en su diligencia. Además, si se encuentran mercancías de exportación prohibidas o restringidas sin autorización, se debe suspender el trámite de despacho o separar dicha mercancía y continuar con el despacho en cuanto sea posible. También se puede verificar la presunción de fraude o delito”.

2.1.2. Calidad de servicio

“La calidad de servicio está determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes reciben el servicio”. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

De acuerdo con la sustentada de Silva et al. (2021), la calidad en el servicio puede ser una alternativa para que las empresas logren obtener una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado. La calidad en el servicio se refiere a la capacidad de las empresas para ofrecer un servicio satisfactorio y cumplir las expectativas.

“El modelo para la gestión de la calidad de servicio propuesta por la norma técnica (2019) se estructura en componentes orientados a influir sobre las personas que disfrutan de los servicios públicos. Correcto, estos tres componentes son clave para lograr una mejora continua en la prestación de servicios públicos y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios”.

El primer componente, "**conocer las necesidades y expectativas de las personas**", se refiere a la importancia de realizar estudios y encuestas para identificar las necesidades de los usuarios y sus expectativas en cuanto al servicio público que se les brinda.

Conocer las necesidades y expectativas de las personas es fundamental para poder brindar un servicio o producto de calidad que satisfaga sus requerimientos. En el contexto de los servicios, por ejemplo, conocer las necesidades y expectativas de los

clientes permite identificar las características que valoran y demandan en el servicio que se les ofrece. Esto puede incluir factores como la rapidez de

La atención de reclamos es una parte importante de la gestión de la calidad del servicio al cliente, ya que permite identificar áreas en las que se pueden mejorar los procesos y evitar situaciones similares en el futuro. **Las características de los servicios solicitados** se refieren a las particularidades y especificaciones que tiene el servicio que un cliente demanda o solicita a una empresa o proveedor. Estas características pueden variar dependiendo del servicio solicitado por parte del cliente.

El segundo componente, "**fortalecer el servicio**", se enfoca en la implementación de acciones para mejorar la calidad del servicio público, incluida la capacitación del personal, la mejora de la infraestructura, el uso de tecnología y la actualización de procesos.

“Asimismo hace referencia a tomar medidas para mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes o usuarios, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas. Esto implica analizar los puntos de atención débiles del servicio, identificar áreas de mejora y tomar medidas concretas para implementar mejoras en la al cliente, la calidad del producto o servicio ofrecido, la eficiencia en la entrega o prestación del servicio, entre otros aspectos que influyen en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio que recibe. En resumen, fortalecer el servicio es una estrategia para mejorar la satisfacción del cliente y lograr una ventaja competitiva sostenible en el mercado”.

Finalmente, "**la medición y análisis de la calidad del servicio**" es un componente clave para la gestión de la calidad en los servicios públicos, ya que permite a la institución conocer el grado de satisfacción de las personas y las oportunidades de mejora. Para ello, es necesario establecer indicadores de desempeño, realizar encuestas de satisfacción, llevar a cabo un análisis de datos y establecer planes de mejora continua. De esta manera, se puede asegurar la satisfacción de los usuarios y la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

2.2. Antecedentes

En la presente investigación se muestran algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

A nivel internacional:

En la investigación "Facilitación comercial y control aduanero en las principales aduanas de Baja California" de Mejía et al. (2017).

Se llevó a cabo un análisis cualitativo para determinar si las estrategias implementadas en las aduanas de Baja California están en línea con el plan de modernización aduanera y si han mejorado la eficiencia y la seguridad en las operaciones aduaneras. La conclusión del estudio fue que el plan de modernización aduanero ha tenido un impacto positivo en las operaciones aduaneras de Baja California, mejorando la eficiencia y la facilitación comercial, sin comprometer la seguridad del personal aduanero. Además, se observó un aumento en el cumplimiento de las obligaciones aduaneras por parte de los operadores comerciales.

El estudio de González (2016):

Se centró en evaluar la gestión aduanera en la ciudad de Manta y su contribución al desarrollo del comercio en la zona, utilizando un diseño exploratorio y descriptivo. Los resultados del estudio indicaron que el 23% de los encuestados considera que el servicio de aduana en Manta es excelente, mientras que el 39% lo considera entre muy buena y buena, el 17% lo considera limitado y el 21% lo considera insuficiente. Además, el 26% de los encuestados señaló que el trabajo de la aduana ayuda a disminuir el tráfico de mercancías ilegales en la ciudad. Sin embargo, se encontró que el desconocimiento de los comerciantes sobre la actividad a realizar por la aduana dificulta el trabajo al momento de solicitar la documentación pertinente e interrumpe con cada proceso planificado por la institución. Por lo tanto, González (2016) concluyó

que es importante que se realice un trabajo de información y capacitación para los comerciantes sobre los procesos aduaneros y la documentación requerida para facilitar la gestión aduanera y contribuir al desarrollo del comercio en la ciudad de Manta.

A nivel Nacional:

La tesis de López (2020):

Tuvo como objetivo analizar la influencia del control aduanero en la detección del delito de contrabando en el terminal portuario del Callao. A través de un enfoque descriptivo y correlacional, los resultados obtenidos indicaron que el control aduanero influye significativamente en la detección del delito de contrabando. De acuerdo con López (2020), se han implementado alianzas estratégicas, acuerdos y programas de facilitación aduanera que han reducido el ingreso de mercancías de contrabando al país y han facilitado los procedimientos aduaneros. En este sentido, el control aduanero se convierte en una herramienta importante para la detección y prevención del contrabando, al mismo tiempo que contribuye al cumplimiento de las leyes y regulaciones aduaneras. Por lo tanto, se puede concluir que el estudio muestra la importancia del control aduanero en la lucha contra el contrabando en el terminal portuario del Callao y destaca la necesidad de seguir implementando medidas y programas que fortalezcan la labor aduanera en la detección y prevención de actividades ilegales en el comercio internacional.

El estudio de Pinedo (2018):

Buscó investigar la relación entre el control aduanero y el contrabando en el Puesto Ojherani-Puno, utilizando un diseño descriptivo y correlacional. Los resultados obtenidos mostraron que el 60% de los encuestados consideran que el control aduanero es entre aceptable y regular, mientras que el nivel de contrabando se evidencia como medio, según el 70% de los encuestados. A partir de estos resultados, Pinedo (2018) concluyó que existe una relación

inversa y significativa entre el control aduanero y el contrabando en el Puesto de Control de Ojherani. Es decir, a medida que se incrementa el control del flujo de ingreso de mercancías, se tiende a disminuir el nivel de contrabando. Por lo tanto, el estudio sugiere que la implementación de medidas efectivas de control aduanero puede ser una herramienta útil para combatir el contrabando en el Puesto Ojherani-Puno y, por ende, mejorar la seguridad y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aduaneras en la zona.

La investigación realizada por Quevedo (2018):

Se enfocó en analizar el control aduanero en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas en la jurisdicción de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao durante el periodo 2013-2017. El estudio se llevó a cabo utilizando un método deductivo de nivel descriptivo y de corte longitudinal. Entre los hallazgos de la investigación, se demostró que el tiempo que tomaron las inspecciones de mercancías necesarias, lo cual se atribuyó al aumento en el número de funcionarios capacitados en aduanas. Sin embargo, se encontró que el número de inspección no intrusivas de mercancías necesarias debido a la compra de equipos móviles de rayos x, los cuales ralentizaban la operatividad del control aduanero y dificultaban el trabajo de los funcionarios aduaneros. Es importante destacar que el tráfico ilícito de drogas es uno de los principales problemas que enfrentan las autoridades aduaneras en todo el mundo y que el control aduanero es una herramienta fundamental para combatirlo. Los resultados de la investigación de Quevedo (2018) pueden ser de gran utilidad para mejorar la eficacia del control aduanero en la lucha contra este flagelo.

El estudio realizado por Caro, Cueva, Meza y Palacios (2018):

Se enfocó en examinar la problemática de los controles fronterizos terrestres y proponer mejoras en el proceso de control aduanero de vehículos y personas en un centro de atención en frontera terrestre. Para ello, se obtuvo la Dirección de Operaciones y herramientas logísticas para la observación e investigación en el Centro 9 de Atención en Frontera Santa Rosa, el cual fue elegido por su

alta demanda de servicios y por servir como modelo a replicar en otros controles y pasos fronterizos terrestres. Entre los resultados del estudio, se encontró que el 56,25% del personal destacado al Control Fronterizo no se encuentra debidamente capacitado, mientras que el 43,75% sí lo está. Además, se demostró que el servicio aduanero es calificado en promedio como insatisfactorio, siendo la rapidez en el servicio y la emisión de procesos amigables las principales reclamaciones. Los autores concluyeron que es necesario implementar herramientas de gestión que permitan el control de la mejora de un determinado proceso y llevar a cabo su revisión constante buscando la mejora continua. Esto es especialmente importante en los controles fronterizos terrestres, los cuales son vitales para la seguridad y el comercio del país. La capacitación del personal y la mejora de los procesos son aspectos clave para lograr un control aduanero eficiente y satisfactorio para los usuarios y las autoridades.

El estudio realizado por López J. (2017) sobre las acciones de control aduanero durante el despacho de exportación con reconocimiento al Drawback en la IAAP (Instituto de Asuntos Aduaneros y Política) en los años 2014 y 2015 vigencia información relevante sobre las prácticas de fiscalización aduanera.

Según los resultados obtenidos, se disminuyó un aumento en las acciones de reconocimiento o canal físico rojo durante el año 2015. Esto implica que se llevó a cabo una revisión detallada de las características y cualidades específicas de los productos exportados. Por otro lado, se encontró que la revisión documental se realizó cuando se asignó el canal naranja. La carga de canales está determinada por perfiles de riesgo en cuanto al exportador, la mercancía y el país de destino.

A nivel local

Becerra (2022) en su tesis:

Tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio al usuario externo. Se adquirió un diseño no experimental,

transversal y cuantitativo, con una muestra de 93 trabajadores y 384 habitantes del departamento de Tumbes. Los resultados obtenidos indicaron que la gestión documental tuvo un nivel de respuesta del 45,1%, mientras que la incidencia en la calidad del servicio al usuario externo fue del 61,2%, con un Rho de Spearman de 0,659, lo que indica una relación positiva entre ambas variables. Asimismo, se evaluaron diferentes dimensiones de la gestión documental, encontrando que la producción documental tuvo un nivel alto de respuesta del 51,6%, la recepción de documentos del 54,7%, el trámite de documentos del 66,7%, la distribución de documentos del 62,3% y la organización de documentos del 71,0%. En todas estas dimensiones, se demostró un Rho de Spearman positivo, lo que indica una relación positiva entre el nivel de gestión documental y la calidad del servicio al usuario externo.

Ramírez (2022) en su investigación titulada:

“Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020”, tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio. Se obtuvo un diseño aplicado, transversal, cuantitativo y correlacional, con una población de 30 trabajadores ediles y una muestra de 365 parroquianos a los que se les aplicaron dos cuestionarios con 16 preguntas en escala de Likert. Los resultados obtenidos indicaron una relación positiva y directa de asociatividad entre la gestión municipal y la calidad del servicio. Además, se demostró que las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control tuvieron predominancia en el nivel alto en las respuestas de la encuesta aplicada a los servidores ediles, con coeficientes Rho de Spearman significativos. En conclusión, se extenderá que la gestión municipal tiene una influencia positiva en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

2.3. Definición de términos básicos

Operativos especiales: son una herramienta de control aduanero utilizada por la administración aduanera para realizar acciones planificadas y organizadas en un lugar y tiempo determinados, con el fin de verificar el cumplimiento de la legislación aduanera y otras disposiciones aplicables. Estas acciones pueden incluir la inspección de mercancías, documentos, vehículos y personas, así como la verificación del cumplimiento de los requisitos sanitarios, ambientales y de seguridad establecidos por el autor. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017).

Administración aduanera: es responsable de aplicar la legislación aduanera, recaudar los derechos arancelarios y otros tributos, aplicar las leyes y reglamentos relacionados con los mecanismos aduaneros y ejercer la potestad aduanera. En otras palabras, es responsable de garantizar el cumplimiento de las normas y regulaciones que se relacionan con la importación y exportación de mercancías, así como de proteger los intereses del Estado en términos de recaudación de impuestos y otros tributos. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Autoridad aduanera: “es el funcionario de la administración aduanera que, de acuerdo a su competencia, tiene la responsabilidad de ejercer la potestad aduanera en el marco de la legislación aduanera aplicable” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021)

Visitas de inspección: son un mecanismo de control y supervisión por parte de la administración aduanera a los sujetos de control aduanero, como los almacenes aduaneros, despachadores de aduanas, empresas de servicio postal, entre otros. El objetivo de estas visitas es verificar el cumplimiento de las normas y regulaciones aduaneras y tributarias, así como recabar información para la toma de decisiones y la planificación de futuras acciones de control. Durante las visitas, los funcionarios de la administración (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017).

Declaración aduanera de mercancías: es un documento esencial en el proceso de importación o exportación de bienes. En él, el declarante proporciona información detallada sobre las mercancías que están siendo importadas o exportadas, incluyendo su origen, valor, peso y otras características relevantes. Esta información es necesaria para que la autoridad aduanera pueda determinar el régimen aduanero que se utilizará a las mercancías y realizar los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de la normativa aduanera y tributaria” (Ley General de Aduanas, 2010).

Contrabando: Actividad de exportar o importar obviando las normas y regulaciones arancelarias establecidas por la autoridad aduanera de un país. El contrabando puede involucrar la evasión de impuestos y aranceles, la introducción de productos prohibidos o restringidos, la falsificación de documentos y la violación de regulaciones sanitarias o ambientales. El contrabando puede tener graves consecuencias para la economía y la seguridad del país, incluida la pérdida de ingresos fiscales, la competencia desleal para los productores locales, la destrucción de productos falsificados y la entrada de mercancías peligrosas o ilegales. (Fundación Konrad Adenauer, 2015).

Control aduanero: “es un proceso crítico para la administración aduanera, ya que es la forma en que se garantiza el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aduaneras. Este proceso implica la verificación de la documentación y la inspección física de las mercancías que entran o salen del país. Además, también se puede llevar a cabo el control de las personas, medios de transporte y cualquier otro elemento relacionado con la operación de comercio exterior. El objetivo principal del control aduanero es prevenir el contrabando y otros delitos aduaneros, así como también garantizar la protección de la sociedad y el medio ambiente” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis general

El control aduanero impacta significativamente en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes - Perú, 2023

3.2. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de estudio

Según Zorrilla (1993), la descripción que se presenta, el trabajo en cuestión podría ser considerado como una investigación básica sustantiva o investigación pura, teórica o dogmática, ya que se enfoca en el desarrollo y/o la modificación de teorías o modelos sin buscar aplicaciones prácticas o contrastarlos con algún aspecto práctico. Este tipo de investigación tiene como finalidad principal la generación de nuevo conocimiento científico o filosófico, y se caracteriza por partir de un marco teórico sólido y profundo. A través de la investigación básica sustantiva, se busca entender mejor los fenómenos o aspectos estudiados, sin preocuparse por su aplicabilidad inmediata.

Según Tamayo (2000), el enfoque empleado en este estudio es de naturaleza cuantitativa. Este enfoque se fundamenta en la recopilación de datos numéricos y estadísticos con el propósito de analizar las relaciones entre variables. En este tipo de investigación, se busca obtener datos medibles y objetivos que permitan identificar patrones, tendencias y correlaciones entre variables. Para ello, se utilizan técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales que permiten resumir y analizar los datos obtenidos.

Diseño de la investigación

El diseño no experimental se caracteriza por no implicar la manipulación deliberada de las variables independientes por parte del investigador. En este tipo de diseño, el investigador se limita a determinar y registrar los datos estadísticos que serán analizados posteriormente. Hernández, Fernández y Baptista (2010). De acuerdo con la información proporcionada, la investigación realizada se basa en un diseño no experimental, lo que significa que los datos fueron recopilados a través de la observación de los participantes y la medición de las variables de interés sin que se haya llevado a cabo manipulación.

De acuerdo con la información proporcionada, el presente trabajo es de tipo descriptivo transversal, ya que se recopilan datos en más de un momento exacto. El diseño transversal es recomendable para estudios que implican la medición de fenómenos en tiempos establecidos. En un diseño transversal, se realiza en un momento dado, lo que permite evaluar in situ las características de una o más variables en un tiempo determinado, obtener información detallada sobre el comportamiento y las características de sus factores.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población objeto de estudio para esta investigación han, sido los 31 oficiales de atención al usuario de la Intendencia de la Aduanas del puesto de control Carpitás. Así mismo los usuarios de la Intendencia de la Aduanas del puesto de control Carpitás. Considerando para esta última población como infinita.

Muestra

Al respecto Hernández, Fernández, & Baptista (2014) define como: “subgrupo de la población en donde todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra”. (p. 173)

Para la primera variable de control aduanero se usó la población de los 31 oficiales encargados del control y para la segunda variable la muestra considerada es la infinita porque se desconoce la cantidad exacta de usuarios:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

n= ¿?

p= 70 (Usuarios objeto de control)

q= 30 (Usuarios adultos mayores, niños)

z= 1.96 (a un grado de confianza del 95%)

e= 5% (el margen de error permisible)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.7 * 0.3}{0.05^2}$$

$$n = 323$$

La muestra para la variable control aduanero es de 31 oficiales. Y para la variable calidad de servicio es de 323 usuarios que se controlan en el puesto de control carpitas.

Muestreo

Se ha tomado un muestreo probabilístico, se aplicó un cuestionario de 7 y 8 preguntas respectivamente para cada variable.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

El método científico inductivo-deductivo es un enfoque utilizado en la investigación científica que se basa en la observación empírica y la formulación de hipótesis, para posteriormente someterlas a pruebas empíricas y generar conclusiones generales. Según la información proporcionada, en la presente investigación se proporcionó el método científico inductivo-deductivo, lo que significa que se partió del análisis del comportamiento de las variables en forma particular. (Hernández et al., 2014)

Técnicas

De acuerdo con la información proporcionada, en la presente investigación se empleó dos técnicas de recolección de datos: la encuesta y la técnica documental. La encuesta es una técnica de recolección de datos que se utiliza para obtener información directa de los participantes sobre sus actitudes, opiniones, creencias o comportamientos (Hernández et al., 2014). “En este caso, se aplicó un cuestionario cara a cara a las unidades experimentales, lo que ayudó a obtener información detallada sobre las variables de interés. Para la variable independiente control aduanero se aplicó un test de 7 interrogantes y para la variable dependiente calidad de servicio se aplicó un test de 8 preguntas. La escala de medición a usar fue Likert donde (1) Muy deficiente, (2) Deficiente, (3) Regular, (4) Eficiente y (5) Muy eficiente”.

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

Procesamiento

“De acuerdo con la información proporcionada, después de recolectar la información de campo sobre ambas variables, se procedió a procesar los datos. Para ello, se utilizaron tablas de doble entrada de carácter inferencial, lo que permitió analizar la relación entre ambas variables. Además, se utilizaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los datos, lo que permitió obtener

información sobre la distribución de las variables y la relación entre ellas. La descripción estadística”.

Análisis

“La información fue analizada a través de la estadística descriptiva, obteniéndose algunos parámetros estadísticos y poder realizar la evolución y/o comparación de las mismas (coeficientes de correlación). Así mismo, se empleó la estadística inferencial, efectuándose la contrastación de hipótesis y se pudo determinar de qué manera el control aduanero y calidad del servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023. Para el análisis estadístico se empleó el programa SPSS y el Excel. La relación entre las variables fue analizada a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman”.

3.6. Análisis de confiabilidad

“De acuerdo a Palella y Martins (2012), menciona que el alfa de Cronbach “se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta)”. Por otro lado, para Sánchez et al., (2018), resaltan que “es un indicador estadístico usado para medir el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento, es decir, evaluar la magnitud de la correlación de los ítems en un instrumento”. Se expresa en término de correlaciones que van desde -1 a $+1$ ”.

Palella y Martins (2012), plantea los criterios de decisión para medir la confiabilidad de la encuesta:

Tabla 1:

Crterios de decisi3n para la confiabilidad del cuestionario.

Rango	Confiabilidad (Dimensi3n)
0,81...1	Muy alta
0,61... 0,80	Alta
0,41...0,60	Media
0,21...0,40	Baja
0 ...0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2012)

“En la presente investigaci3n para la primera variable se ha realizado una encuesta piloto a 10 oficiales de control elegidos de manera aleatoria, donde se les aplic3 el cuestionario de 7 interrogantes, logrando un Alfa de Cronbach de 0.7395, lo que implica que el cuestionario esta apto para aplicarse.

Y para la segunda variable, se ha planteado una encuesta piloto a 30 usuarios elegidos de forma aleatoria, donde se les aplic3 el cuestionario de 8 preguntas, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.7186, lo que nos indica que el cuestionario est3 en condiciones aptas de aplicar”.

3.7. Operacionalizaci3n de la variable

Definici3n conceptual

Variable independiente: Control aduanero

“Acto o actuaci3n de la autoridad aduanera con relaci3n a la verificaci3n del cumplimiento de las obligaciones y formalidades que se encuentra encargada de

controlar”. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017)

Definición operacional

“La variable control aduanero se mide por sus dimensiones que son: Control de documentación de descarga provisional, control de vehículos, control de viajeros, inspección y operativos especiales. También se considera la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 7 preguntas empleándose la escala de Likert: Muy eficiente (ME) = 5, Eficiente (e) = 4, Regular (R) = 3, Deficiente (D) = 2 Y Muy Deficiente (MD) = 1 aplicándose a los oficiales de control de Aduanas”.

Tabla 2:

Dimensiones e indicadores de la variable control aduanero

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control de documentación de descarga provisional de Mercancía nacionalizada (DPMN)	Procedimiento para el control de descarga provisional de mercancías	1, 2
Control de viajeros	Control de declaraciones aduaneras Control de viajeros	3
Control de vehículos de inspección	Control de vehículo	4, 5
Operativos especiales	Operativos especiales	6, 7

Variable dependiente: Calidad de servicio

Silva et al. (2021), “la variable calidad en el servicio puede ser una alternativa para que las empresas logren obtener una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado. La calidad en el servicio se refiere a la capacidad de las empresas para ofrecer un servicio satisfactorio y cumplir las expectativas”.

Definición operacional

“La variable calidad de servicio se mide por sus dimensiones que son: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, fortalecer el servicio y medición y análisis de la calidad de servicio. También se toma en cuenta la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 8 preguntas en el que se han empleado la escala de Likert: Muy eficiente (ME) = 5, Eficiente (e) = 4, Regular (R) = 3, Deficiente (D) = 2 Y Muy Deficiente (MD) = 1 aplicándose a los usuarios del control de aduanas Carpitas.”

Tabla 3:

Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Gestión de reclamos	
	Características de los servicios solicitados	8, 9
Fortalecer el servicio	Desarrollo de capacidades	10
	Desempeño del personal	11, 12
	Mejoras en los procesos y procedimientos	
	Ambientes de trabajo	13
Medición y análisis de la calidad de servicio		14 y 15
	Grado de satisfacción de las personas	
	Oportunidades de mejora	

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para el objetivo general: Determinar el impacto del control aduanero en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes - Perú, 2023.

Tabla 4.

Nivel del Control Aduanero y la Calidad de Servicio

Nivel	Control Aduanero			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	25-35	15	45.00%	30-40	58	18%
Medio	15-24	16	55.00%	19-29	263	81%
Bajo	5-14	0	0.00%	8-18	2	1%
	Total	31	100%	Total	323	100%

Descripción:

En la Tabla 4, muestra que 16 oficiales de control plantean que existe un nivel medio de control aduanero, el cual representa el 55.00% del total. Por otra parte, 15 oficiales de control afirman un nivel alto, el cual está representado con 45.00%. Mientras tanto el 81% de los usuarios encuestados afirmaron que la calidad se encuentra en un nivel medio.

Para el objetivo específico 1: Identificar como el control de documentación de descarga de mercancías impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes - Perú, 2023.

Tabla 5.***Nivel del Control de documentación de descarga de mercancías y la Calidad de Servicio***

Control de documentación de descarga de mercancías				Calidad de Servicio		
Nivel	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	8-10	12	39.00%	30-40	58	18%
Medio	5-7	17	55.00%	19-29	263	81%
Bajo	2-4	2	6.00%	8-18	2	1%
	Total	31	100%	Total	323	100%

Descripción:

“El Tabla 5, muestra que 17 oficiales de control afirman que existe un nivel medio de control de documentación de descarga de mercancías, la cual representa el 55.00% del total. Por otra parte, 12 oficiales afirman que existe un nivel alto, el cual está representado con 39.00%, asimismo 2 colaboradores afirman que existe bajo control aduanero representada con un 6.00%. mientras tanto un 81% de usuarios dicen tener una calidad de servicio medio”.

Para el objetivo específico 2: Analizar como el control de viajeros impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023.

Tabla 6.***Nivel del Control de Viajeros y la Calidad de Servicio***

Control de Viajeros				Calidad de Servicio		
Nivel	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	4-5	3	10.00%	30-40	58	18%
Medio	3-4	20	65.00%	19-29	263	81%
Bajo	1-2	8	26.00%	8-18	2	1%
	Total	31	100%	Total	323	100%

Descripción:

“En la tabla 6, muestra que 20 oficiales de control afirman que existe un nivel medio de control el cual representa el 65.00% del total. Por otra parte, 8 oficiales afirman que existe un nivel bajo, representado con un 26.00%, mientras que 3 oficiales representado con el 10.00% afirman que existe un nivel alto de control de aduanero. En tanto, un 81% afirman tener la calidad de servicio en un nivel medio”.

Para el objetivo específico 3: Conocer de qué manera el control de vehículos para turismo impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes - Perú, 2023.

Tabla 7:

Nivel del Control de Vehículos y la Calidad de Servicio

Control de Vehículos				Calidad de Servicio		
Nivel	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	4-5	4	13.00%	30-40	58	18%
Medio	3-4	24	77.00%	19-29	263	81%
Bajo	1-2	3	10.00%	8-18	2	1%
	Total	31	100%	Total	323	100%

Descripción:

“En la tabla 7, muestra que 24 oficiales de control afirman que existe un nivel medio de control el cual representa el 77.00% del total. Por otra parte, 4 oficiales afirman que existe un nivel alto, representado con un 13.00%, mientras que 3 oficiales representado con el 10.00% afirman que existe un nivel bajo de control de aduanero”.

Para el objetivo específico 4: Analizar como la inspección impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023.

Tabla 8:

Nivel de la Inspección y la Calidad de Servicio.

Nivel	Inspección			Calidad de Servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	n	%
Alto	4-5	1	3.00%	30-40	58	18%
Medio	3-4	29	94.00%	19-29	263	81%
Bajo	1-2	1	3.00%	8-18	2	1%
	Total	31	100%	Total	323	100%

Descripción:

En la tabla 8, muestra que 29 oficiales de control afirman que hay un nivel medio de control el cual representa el 94.00% del total. Por otra parte, 1 oficial menciona que hay un nivel alto con un 3.00%, mientras que 1 oficial representado con el 3.00% menciona que existe un nivel bajo de control de aduanero.

Para el objetivo específico 5: Identificar como los operativos especiales impactan en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes - Perú, 2023.

Tabla 9:

Nivel de los operativos especiales y la Calidad de Servicio

Nivel	Operativos Especiales			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	8-10	15	48.00%	30-40	58	18%
Medio	5-7	16	52.00%	19-29	263	81%
Bajo	2-4	0	0.00%	8-18	2	1%
	Total	31	100%	Total	323	100%

Descripción:

“El Tabla 9, muestra que 16 oficiales de control afirman que existe un nivel medio de control representado por un 52.00% del total. Por otra parte, 15 oficiales dicen tener un nivel alto, el cual está representado con el 48.00%”.

Prueba de Normalidad y Correlación

“Se aplicó a los datos obtenidos mediante la encuesta de investigación con la finalidad de establecer el tipo de estadístico que se debe aplicar para la prueba de hipótesis, la prueba de normalidad que se aplicó, por ser la muestra de investigación menor a 50 personas, fue la de Shapiro-Wilk, para lo cual se utilizó el programa SPSS, para lo cual se establecieron las hipótesis siguientes”:

H0: Los datos se direccionan con una distribución normal.

H1: Los datos no se direccionan con una distribución normal.

“Seguidamente se determinó el nivel de confianza, tal como se muestra:

Nivel de confianza: 0.95

Margen de error : 0.05

En el estadístico de prueba se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si $p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta H0, caso contrario se rechaza.

Después de ejecutar la prueba de normalidad se alcanzaron los resultados que ha continuación se detallan”:

Tabla 10***Prueba de normalidad***

Pruebas de Normalidad						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Aduanero	,164	31	,000	,917	31	,000
Calidad de Servicio	,167	323	,000	,903	323	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

“El valor de significancia para las dos variables, resultó ser menor a 0,05, en efecto, se rechaza la hipótesis H0 y se acepta H1, significa que los datos no siguen una distribución normal”.

Mientras los datos no siguen una distribución normal, se aplicó el estadístico de Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

Tabla 11.***Prueba de Correlación entre Control Aduanero y Calidad de Servicio.***

Coeficiente de Rho Spearman		Control Aduanero	Calidad de Servicio
Control Aduanero	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	323

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

Descripción:

“En el Tabla 11, se puede determinar el resultado comparativo de hipótesis sobre la relación entre Control Aduanero y Calidad de Servicio, para ello, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman para muestras que se relacionan, se puede determinar que la estadística aplicada da evidencia que se acepta la relación positiva entre Control Aduanero y Calidad de Servicio, anulando la Hipótesis nula. Cuando se observa el valor de Rs de 0,760, el cual se determina en un nivel Alto de Correlación ($P=0,000 < 0,01$).”

Tabla 12:

Prueba de Correlación entre control de documentación de descargo de mercancías y calidad de servicio

Coeficiente de Rho Spearman		Control de documentación de descarga de mercancías	Calidad de Servicio
Control de documentación de descarga de mercancías	Coeficiente de correlación	1,000	663**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	323

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

Descripción:

En la Tabla 12 se presenta el resultado comparativo de la hipótesis sobre la relación entre el control de la documentación de descarga de mercancías y la calidad de servicio. Utilizando la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se evidencia que se acepta la relación positiva entre el control de la documentación de descarga de mercancías y la calidad de servicio, rechazando la hipótesis nula. El valor de Rs es de 0,663, lo cual indica un alto nivel de clasificación ($P=0,000 < 0,01$).”

Tabla 13:***Prueba de Correlación entre Control de Viajeros y Calidad de Servicio.***

Coeficiente de Rho Spearman		Control de Viajeros	Calidad de Servicio
Control de Viajeros	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	323

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

Descripción:

En la tabla 13 se presenta el resultado comparativo de la hipótesis sobre la relación entre el Control de Viajeros y la Calidad de Servicio. Utilizando la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se evidencia que se acepta la relación positiva entre el Control de Viajeros y la Calidad de Servicio, rechazando la hipótesis nula. El valor de Rs es de 0,550, lo cual indica un alto nivel de valoración ($P=0,000 < 0,01$).

Tabla 14:***Prueba de Correlación entre Control de Vehículos y Calidad de Servicio.***

Coeficiente de Rho Spearman		Control de Vehículos	Calidad de Servicio
Control de Vehículos	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	323

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

Descripción:

En la Tabla 14, se determina el resultado de la relación entre el control de vehículos y la calidad de servicio. Utilizando la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se evidencia una relación positiva entre el control de vehículos y la calidad de servicio, rechazando la hipótesis nula. El valor de Rs es de 0,690, el cual el nivel de correlación está en un nivel alto ($P=0,000 < 0,01$).

Tabla 15.***Prueba de Correlación entre Inspección y Calidad de Servicio.***

Coeficiente de Rho Spearman		Inspección	Calidad de Servicio
Inspección	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	323

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

Descripción:

En la Tabla 15, se puede determinar el resultado de la relación entre inspección y calidad de servicio. Utilizando la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se evidencia una relación positiva entre el control aduanero y la calidad de servicio, rechazando la hipótesis nula. El valor de Rs es de 0,480, lo que indica un alto nivel de valoración ($P=0,000 < 0,01$).

Tabla 16:

Prueba de Correlación entre Operativos Especiales y Calidad de Servicio.

Coeficiente de Rho Spearman		Operativos Especiales	Calidad de Servicio
Operativos Especiales	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,762**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	323

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

Descripción:

“En el Tabla 16, se puede determinar el resultado comparativo de hipótesis sobre la relación entre la Operativos Especiales y Calidad de Servicio, para ello, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman para muestras que se relacionan, se puede determinar que la estadística aplicada genera evidencia que se acepta la relación positiva entre operativos especiales y Calidad de Servicio, rechazando la Hipótesis nula. Cuando se observa el valor de Rs de 0,762, el cual está en el nivel Alto de Correlación ($P=0,000 < 0,01$)”.

4.2. Discusión

Objetivo general: En el Tabla 11, se puede determinar que mediante la prueba R de Spearman para muestras que se relacionan, un nivel de significancia ($p=0,000 < 0,01$), y un $rs = 0,760$, afirmando que existe correlación positiva de forma estadística con un nivel alto entre Control Aduanero y Calidad de Servicio, este resultado coincide con el estudio realizado por Pinedo (2018) llego a la conclusión que existe una relación inversa y significativa entre el control aduanero y el contrabando en el Puesto de Control de Ojherani. Por lo tanto, a medida que se incrementa el control del flujo de ingreso de mercancías, disminuye el contrabando. Por lo tanto, el estudio sugiere que la implementación de medidas efectivas de control aduanero puede ser una

herramienta útil para combatir el contrabando en el Puesto Ojherani-Puno y, por ende, mejorar la seguridad y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aduaneras en la zona. “Respecto al control aduanero cuya apreciación según la muestra tomada de los oficiales de control nos comenta que está en un Nivel Medio (16 oficiales de control) y 15 dicen que está en un nivel Alto, por otra parte, respecto a la Calidad de Servicio, los usuarios del puesto de control de Carpitass expresan que está Nivel Medio (263 usuarios), mientras que 58 usuarios comentan que están en un nivel Alto, por otra parte solo 2 usuarios tienen la percepción de un nivel bajo en cuanto al control en el puesto de Control Carpitass”.

Objetivo específico N° 01: En la Tabla 12, manifiesta que el coeficiente de correlación Rho de Spearman posee un nivel de significancia ($p=0,000<0,01$) , con un valor de $r_s = 0,663$ por lo tanto, si existe correlación positiva en un nivel alto entre la dimensión Control de documentación de descargo de mercancías nacionalizadas y Calidad de Servicio, estos datos de la tesis coinciden con la investigación realizada por González (2016) concluyó que es importante que se realice un trabajo de información y capacitación para los comerciantes sobre los procesos aduaneros y la documentación requerida para facilitar la gestión aduanera y contribuir al desarrollo del comercio en la ciudad de Manta.. Respecto a las declaraciones aduaneras cuya apreciación nos dice que está en un Nivel Medio (17 oficiales de control) y 12 afirman un nivel alto, por otro lado, solo 2 personas hacen mención que hay un nivel bajo en cuanto a las declaraciones aduaneras.

Objetivo específico N° 02: La Tabla 13, nos demuestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un nivel de significancia ($p=0,000<0,01$) , con un valor de $r_s = 0,550$ lo que demuestra correlación en un nivel medio entre la dimensión Control de Viajeros y Calidad de Servicio, estos datos de la tesis coinciden con la investigación realizada por López (2020) llegando a la conclusión que el control aduanero en la lucha contra el contrabando en el terminal portuario del Callao es fundamental y destaca la necesidad de seguir implementando medidas y programas que fortalezcan la labor aduanera en la detección y prevención de actividades ilegales en el comercio internacional. “Asimismo, la SUNAT (2017) afirma que una de las

acciones de control aduanero ejecutadas en los puestos de control es el control de vehículos definiéndolo como aquella acción de revisar a las personas y equipajes que ingresan o salen del territorio aduanero en este caso el Control Carpitás Tumbes. Respecto a las declaraciones aduaneras cuya apreciación nos dice que está en un Nivel Medio (20 oficiales de control) y 3 afirman un nivel alto, por otro lado, 8 personas hacen mención que hay un nivel bajo en cuanto al control de viajeros en el puesto de control carpitás”.

Objetivo específico N° 03: La Tabla 14, nos demuestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un nivel de significancia ($p=0,000<0,01$), con un valor de $r_s = 0,690$ ello implica que, si existe correlación positiva en un nivel alto entre la dimensión Control de Vehículos y Calidad de Servicio, estos datos de investigación coinciden con la investigación realizada por Mejía et al. (2017) concluye que el plan de modernización aduanero ha tenido un impacto positivo en las operaciones aduaneras de Baja California, mejorando la eficiencia y la facilitación comercial, sin comprometer la seguridad del personal aduanero. Además, se observó un aumento en el cumplimiento de las obligaciones aduaneras por parte de los operadores comerciales. Respecto a las declaraciones aduaneras cuya apreciación nos dice que está en un Nivel Medio (24 oficiales de control) y 4 afirman un nivel alto, por otro lado, solo 3 personas hacen mención que hay un nivel bajo en cuanto al control de vehículos.

Objetivo específico N° 04: La Tabla 15, nos demuestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un nivel de significancia ($p=0,000<0,01$), con un valor de $r_s = 0,480$ por lo tanto, si existe correlación positiva en un nivel medio entre la dimensión inspección y Calidad de Servicio, estos datos concuerdan con la investigación realizada por la SUNAT (2017) afirma que aduanas realiza las acciones control de mercancías, personas y vehículos como acción principal. “Se pueden realizar en la zona primaria, adicional al reconocimiento físico realizado en el despacho aduanero, o cuando se necesite en este caso el Control Carpitás Tumbes. Respecto a las declaraciones aduaneras cuya apreciación nos dice que está en un Nivel Medio (29 oficiales de control) y 1 persona hacen mención que existe un nivel alto; asimismo

1 persona hace mención que existe un nivel bajo en cuanto a la inspección en el puesto de control de carpitas”.

Objetivo específico N° 05: En la Tabla 16 nos demuestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia ($p=0,000<0,01$) , con un valor de $r_s = 0,762$ por lo tanto si hay correlación positiva en un nivel alto entre la dimensión Operativos Especiales y Calidad de Servicio, estos datos de la tesis coinciden con la definición de la (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017), lo define como una herramienta de control aduanero utilizada por la administración aduanera para realizar acciones planificadas y organizadas en un lugar y tiempo determinados, con el fin de verificar el cumplimiento de la legislación aduanera y otras disposiciones aplicables. Estas acciones pueden incluir la inspección de mercancías, documentos, vehículos y personas, así como la verificación del cumplimiento de los requisitos sanitarios, ambientales y de seguridad establecidos por el autor. Respecto a las declaraciones aduaneras cuya apreciación nos dice que está en un Nivel Medio (16 oficiales de control) y 15 afirman un nivel alto, en cuanto a los operativos especiales.

V. CONCLUSIONES

1. El estudio estableció que, existe relación entre el Control Aduanero y Calidad de Servicio en el puesto de control Carpitás Tumbes. Haciendo uso de la prueba de hipótesis R de Spearman, obteniendo el valor de ($p=0,000 < 0,01$), con un Rho Spearman = 0,760 en un nivel alto de relación, con este resultado se puede afirmar la hipótesis alternativa, las operaciones de control aduanero si tienen efectividad media en el usuario que afirma estar medianamente satisfecho con el servicio percibido.
2. El estudio sostiene que existe una relación entre la dimensión de control de documentación de descarga de mercancías nacionalizadas y la calidad de servicio en el puesto de control. Utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de calificación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de ($p=0,000 < 0,01$) y un $r_s = 0,663$, indicando una relación en un nivel alto y confirmando la hipótesis alternativa de la investigación específica.
3. El estudio establece que existe una relación entre la dimensión de Control de Viajeros y la Calidad de Servicio en el puesto de control. Utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de calificación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de ($p=0,000 > 0,01$) y un $r_s = 0,550$, indicando un alto nivel de relación, lo que confirma la hipótesis específica de la investigación.
4. Se determino que, existe relación entre la dimensión Control de Vehículos y Calidad de Servicio en la institución de control de Carpitás. Haciendo uso de la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=0,00 < 0,01$), con un $r_s = 0,690$, en un nivel alto de relación, logrando afirmar la hipótesis de Investigación específica formulada.

5. El estudio logro determinar, que existe relación entre la dimensión Inspección y Calidad de Servicio en el puesto de Control. “Haciendo uso de la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=0,00<,01$), con un $r_s = 0,480$, en un nivel alto de relación, afirmando la hipótesis alternativa planteada. Las inspecciones son parte del trabajo principal que realiza aduanas, y el cliente ya conoce como son los procedimientos”.

6. El estudio concluye que hay una relación entre la dimensión de Operativos Especiales y la Calidad de Servicio en el puesto de Control Carpitás Tumbes. Utilizando el coeficiente de estimación Rho de Spearman, se encontró un valor de ($p=0,00<0,01$) y un $r_s = 0,762$, lo que indica un alto nivel de relación. Esto permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis específica formulada en la investigación.

VI. RECOMENDACIONES

1. El puesto de control Carpitás Tumbes debe seguir reforzando su control implementando procesos eficientes y transparentes que agilicen el despacho de mercancías. Es crucial invertir en tecnologías modernas para facilitar la presentación y revisión de declaraciones aduaneras, reduciendo tiempos y posibles errores. Fomentar la capacitación continua del personal aduanero fortalecerá sus habilidades y conocimientos, mejorando la atención y asesoramiento a los usuarios. Establecer canales de comunicación claros y accesibles para resolver dudas o inquietudes de importadores y exportadores contribuirá a una interacción más efectiva. Implementar medidas de control de calidad en los procesos aduaneros garantizará la integridad y precisión de la información.
2. El director encargado del puesto de Control Carpitás Tumbes debe implementar un sistema en línea eficiente y automatizado, ofrecer asistencia y orientación detallada a importadores/exportadores, establecer un seguimiento en tiempo real con actualizaciones regulares, capacitar al personal aduanero para brindar un servicio orientado al cliente, mantener una comunicación transparente, recopilar y utilizar la retroalimentación del cliente para mejoras continuas, ser proactivo en la resolución de problemas, realizar evaluaciones periódicas y ajustar operaciones según sea necesario.
3. En el puesto de Control Carpitás Tumbes se sugiere implementar tecnologías avanzadas, como sistemas de reconocimiento facial y escáneres biométricos, para agilizar el proceso de verificación de identidad. Además, se deben establecer procedimientos claros y transparentes, proporcionar información detallada sobre los requisitos de viaje y documentación, ofrecer asistencia

personalizada a los viajeros en caso de dudas o problemas, y mantener una comunicación efectiva.

4. Para optimizar la calidad del servicio en el control de vehículos en el puesto de Control Carpitass Tumbes, se recomienda implementar sistemas tecnológicos avanzados, como lectores automáticos de matrículas y software de seguimiento en tiempo real. Esto facilitará un proceso eficiente de monitoreo y registro de vehículos, reduciendo los tiempos de espera y agilizando los trámites. Además, se aconseja establecer protocolos claros y accesibles para los conductores, ofrecer información detallada sobre los requisitos y normativas, y proporcionar asistencia personalizada en caso de incidencias.
5. En el puesto de Control Carpitass Tumbes se debería implementar procesos eficientes y transparentes que minimicen las demoras y optimicen la experiencia del usuario. La capacitación constante del personal de inspección es esencial para garantizar un trato profesional, respetuoso y uniforme hacia los usuarios. Además, se recomienda utilizar tecnologías avanzadas, como herramientas de inspección no intrusivas, para agilizar los procedimientos sin comprometer la seguridad.
6. Para optimizar la calidad de servicio en operativos especiales, se debe llevar a cabo una planificación exhaustiva que considere la coordinación eficiente entre las entidades involucradas. Establecer protocolos claros y procedimientos estandarizados ayudará a garantizar la coherencia y transparencia en la ejecución de los operativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agencias Ransa. (2021). *Regímenes aduaneros*. Obtenido de https://www.agenciasransa.net/agenciasransa.net/es/contenido.php?15/informacion_interes/regimenes_aduaneros_3.html#:~:text=Son%20los%20procedimientos%20a%20los,y%20requerimientos%20de%20nuestros%20comitentes
- Arancibia, M. (2012). *Manual del código tributario y de la ley penal tributaria*. Lima-Peru: Lima,Perú: pacifico editores.
- Arvis, J. O. (2018). *Connecting to Compete 2018 Trade Logistics in the Global Economy: The Logistics Performance Index and Its Indicators*. The World Bank Group. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29971/LPI2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra Gavidia, J. A. (2022). *Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Boggero, m. P. (2021). *Acciones de control aduanero se asocian con la calidad de servicio en el puesto de control aduanero de ojherani, puno 2021*. Puno.
- Contraloría General de la República. (2021). *Informe de transferencia de Gestión*. Lima.
- Coyle, J. G. (2017). *Supply Chain Management A Logistics Perspective*. Cengage Learning.

- Fundación Konrad Adenauer. (2015). *Contrabando y defraudación aduanera en Centroamerica*. Guatemala: Red Centroamericana de Centros de Pensamiento e Incidencia –laRED.
- González Olivares, D. A. (04 de Abril de 2020). Aplicación de un modelo de gestión de calidad en una agencia. *Revista de Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales*, págs. 1-13.
- González, R. (2016). *Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico: McGraw-Hill / Interamerica Editores, S.A.
- Ley General de Aduanas. (2010). *Decreto Legislativo N° 1053*.
- López, A. (2020). *El control aduanero del régimen de importación para el consumo en la detección del delito de contrabando en el terminal portuario del Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- López, J. (2017). *Acciones de control aduanero durante el despacho de exportación con acogimiento al Drawback en la IAAP, 2014 – 2015*. Peru: Universidad César Vallejo.
- Luján, D. &. (2021). *Evaluación del servicio de aduana importación a través de un método cuantitativo de medición de calidad*. Antioquia: Facultad de Ingeniería, Universidad de Antioquia.
- MEF. (2006). *Resolución del tribunal fiscal N° 07039-5-2006*. Obtenido de <http://goo.gl/cQlc7Z>

- Mejía, O. L. (2017). *Facilitación Comercial y Control Aduanero en las Principales Aduanas de Baja California*. Baja California: Revista Global de Negocios.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pastana, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Pinedo, J. (2017). *Control aduanero y el contrabando en el Puesto Ojherani- Puno 2017*. Puno: Universidad César Vallejo.
- Quevedo, J. (2018). *Control aduanero en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas realizado en la jurisdicción de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao en el periodo 2013 - 2017*. Peru: Universidad César Vallejo.
- Ramírez Infantes, C. J. (2022). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Salazar Yépez, W. y.-V. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. Industrial Data.
- Segundo, G. (2017). *Control Aduanero y régimen sancional en las exportaciones de el peru*. España: Facultad de Derecho, Universidad de Granada.
- Silva, J. M. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Revista Ciencia UAT.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2017). *Control-PG.01: Acciones de Control Aduanero*. Lima.
- Tamayo y Tamayo, M. (2000). *La Investigación*. Santa Fe de Bogota: ARFO EDITORES LTDA.

Vásquez, O. (2009). *Manual Del Régimen De Restitución De Derechos Arancelarios*.

Lima: CETAD Editores.

Victoria, O. D. (2017). *Facilitación comercial y control aduanero en las principales aduanas de baja california*. Baja California : Universidad Autónoma de Baja California.

Viñéz, A. (2018). *Los diez errores más comunes a la hora de exportar e importar*. El país. Obtenido de

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/12/04/legal/1543911168_581929.html

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización.

Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control aduanero	Actividades relacionadas al control de pasajeros, vehículos y mercancías por parte de ADUANAS (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017)	Se hizo uso del cuestionario para la variable control aduanero en donde se plantearon 7 preguntas 1 a 2, por cada dimensión, haciendo uso de la escala de Likert para su análisis de las respuestas.	Control de documentación de descarga de mercancías	Descarga de mercancías	Ordinal con valoración Likert
			Control de viajeros	Control de declaraciones aduaneras Control de viajeros	
			Control de vehículos	Control de vehículo	
			Inspección	Inspección Operativos especiales	
			Operativos especiales		
Calidad de servicio	De acuerdo con la sustentada de Silva et al. (2021), La calidad en el servicio se refiere a la capacidad de las empresas para ofrecer un servicio satisfactorio y cumplir las expectativas.	Se hizo uso del cuestionario para la variable calidad de servicio en donde se establecieron 8 preguntas 2 a 3, por cada dimensión, y el uso de la escala de Likert para su análisis de las respuestas.	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Atención de reclamos Características de los servicios solicitados	Ordinal con valoración Likert
			Fortalecer el servicio	Desarrollo de capacidades Desempeño del personal Mejoras en los procesos y procedimientos Ambiente de trabajo	
			Medición y análisis de la calidad de servicio	Grado de satisfacción de las personas Oportunidades de mejora	

Anexo 02: Matriz de consistencia.

Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.	Problema general	General	General			
	¿Cuál es el impacto del control aduanero en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023?	Determinar el impacto del control aduanero en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.	H0. El control aduanero no impacta significativamente en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.	Variable independiente	Control de documentación de descarga de mercancías	Tipo de investigación
	Problemas específicos	Específicos			Control de viajeros	Descriptiva correlacional
	¿De qué manera el control de documentación de descarga de mercancías impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023?.	Determinar como el control de documentación de descarga de mercancías impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.	H1.. El control aduanero impacta significativamente en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.	Control aduanero	Control de vehículos	Diseño
	¿De qué forma el control de viajeros impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023?.	Analizar como el control de viajeros impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.			Inspección	No experimental transaccional
	¿ De qué manera el control de vehículos para turismo impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023?	Analizar como el control de vehículos para turismo impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.			Operativos especiales	Población
¿De qué forma la inspección impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023?	Analizar como la inspección impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.			Variable dependiente	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	La población estará constituida por 31 oficiales de control y una población desconocida para la 2 variable
¿De qué manera los operativos especiales impactan en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023?	Identificar como los operativos especiales impacta en la calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes – Perú, 2023.			Calidad de servicio	Fortalecer el servicio	Muestra
					Medición y análisis de la calidad de servicio	31 oficiales de control y 323 usuarios
						Tipo de muestra
						Aleatoria simple

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitas Tumbes – Perú, 2023.

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción.

I. Datos generales

Edad.....Sexo.....Puesto.....

...

II. Escala de medición: Likert para ambas variables

- 5. Muy eficiente
- 4. Eficiente
- 3. Regular
- 2. Deficiente
- 1. Muy deficiente

N°	AFIRMACION	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	CONTROL ADUANERO					
1	La revisión de la declaración aduanera en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es					
2	El control de la descarga provisional de mercancías nacionalizadas en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es					
3	El control de viajeros en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es					
4	El control de vehículos para turismo en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es.					
5	Las inspecciones en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás, se realizan de manera					
6	La programación de operativos conjuntos en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es					
7	Los operativos conjuntos en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás, se realizan de manera					
	CALIDAD DE SERVICIO					
8	La atención de reclamos verbal en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es					
9	Las características del servicio recibido en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás son					
10	Las actividades para la formación del personal del Puesto de Control Aduanero de Carpitás son					
11	El desempeño del personal en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es					
12	Las acciones para mejorar los procesos en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás, funcionan de manera					
13	El clima de trabajo en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es					
14	El grado de satisfacción de los usuarios en el Puesto de Control Aduanero de Carpitás es					
15	La recepción de propuestas de mejora por parte del usuario en el Puesto de Control Aduanero de Tumbes es					

Fuente: Adaptado de (Boggero, 2021).

Anexo 04: Alfa de Cronbach

Encuestados	CONTROL ADUANERO							
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	1	4	2	5	2	5	24
2	4	2	4	1	5	2	5	23
3	5	2	4	1	4	1	4	21
4	4	2	1	1	4	1	5	18
5	5	4	4	4	5	1	5	28
6	4	4	5	3	5	1	5	27
7	5	4	5	3	5	5	5	32
8	5	5	5	2	5	5	5	32
9	5	5	5	4	5	5	5	34
10	5	2	5	5	5	3	5	30
	0,21	1,89	1,36	1,84	0,16	2,84	0,09	
Sumatoria de varianza de los items	8,39							
Varianza de la suma de los items	25,09							
k =	10							
Alfa de Cronbach	0,73956							

Muy eficiente	5
Eficiente	4
Regular	3
Deficiente	2
Muy deficiente	1

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,
 k = El número de items
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los items.
 ST^2 = Varianza de la suma de los items.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Encuestado	CALIDAD DE SERVICIO									
s	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	4	3	3	4	5	2	5	5	31	
2	3	4	4	2	5	2	5	1	26	
3	5	4	4	2	5	2	3	5	30	
4	5	4	4	4	5	2	3	5	32	
5	5	4	3	4	5	2	5	1	29	
6	5	4	4	4	3	2	5	5	32	
7	5	4	4	3	5	2	5	5	33	
8	3	4	4	5	5	2	5	5	33	
9	5	4	4	5	5	2	5	5	35	
10	2	4	3	5	5	2	2	5	28	
11	5	5	4	5	5	2	2	5	33	
12	5	1	4	5	5	2	2	5	29	
13	5	3	4	4	5	2	3	5	31	
14	2	3	3	4	5	2	1	1	21	
15	5	3	4	4	5	2	2	1	26	
16	5	3	4	4	5	2	2	4	29	
17	2	3	4	4	5	2	2	4	26	
18	5	3	3	3	5	2	2	4	27	
19	5	1	4	3	5	2	2	4	26	
20	2	1	4	3	5	2	5	4	26	
21	5	3	3	2	5	2	5	4	29	
22	4	3	4	4	3	2	2	3	25	
23	2	2	4	4	3	1	2	1	19	
24	4	2	2	4	3	1	2	2	20	
25	5	4	2	2	3	1	2	3	22	
26	4	2	2	2	3	1	3	5	22	
27	5	2	2	2	3	1	3	3	21	
28	5	5	1	2	2	2	3	3	23	
29	5	5	5	5	5	2	4	5	36	
30	5	2	5	5	5	2	5	5	34	
	1,31	1,27	0,85	1,17	***	0,14	**	2,18		
Sumatoria de varianza de los items	9,68									
Varianza de la suma de los items	31,69									
k =	30									
Alfa de Cronbach	0,719									

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,
 k = El número de items
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los items.
 ST^2 = Varianza de la suma de los items.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

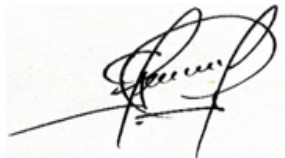
Anexo 05: CERTIFICACION

Mg. Galvani Guerrero García, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la escuela de Post grado.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: **Control aduanero y calidad de servicio al usuario en el puesto de control Carpitás Tumbes - Perú, 2023**. Presentado por el bachiller **Juan Manuel Romero García**, ha sido asesorada por mi persona, por tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción en la Escuela de Post grado de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, mayo de 2023.



.....
Mg.DPO. Galvani Guerrero García

Asesor del Proyecto de Tesis

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Anexo 06: Evidencias de la aplicación de la encuesta



Anexo 07: Autorización para ejecución de tesis



Cebrian Loyola Javier Augu... 9 ene.



Buenos días,
En atención a lo dispuesto en el literal p) del artículo 38° del Reglamento Interno de Trabajo (RIT), se otorga la AUTORIZACION solicitada; no obstante, debes tener en cuenta lo indicado en el el inciso n) del artículo 38° del RIT, así como la protección de la reserva tributaria contenida en el artículo 2° inciso 5) de la Constitución

Javier A. Cebrian Loyola
Intendente (e) de Aduana de Tumbes
Centro Binacional de Atención Fronteriza—CEBAF
Km. 1293 del eje vial N°1, Aguas Verdes - Tumbes
Tif. 072597900 anexo 40001
Celular 948127447
www.sunat.gob.pe



De: Romero Garcia Juan Manuel

<jromeroga@sunat.gob.pe>

Enviado el: sábado, 6 de enero de 2024

15:27

Para: Cebrian Loyola Javier Augusto

<icebrian@sunat.gob.pe>